

顧客によるハラスメントへの対応に関する方針

株式会社メロディ

近時、医療や介護、福祉等のあらゆる業態において、ご利用者様やご家族様によるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）その他のハラスメント行為が重大な社会問題となっています。

カスハラとは、サービスのご利用者様やそのご家族様からの、サービス提供者やその関係者に対する暴言や不当要求、悪質な迷惑行為のことを指します。厚生労働省の規定によれば「個人の人格や尊厳を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為」とされています。

私たちサービスの提供者も、ご利用者ほか皆様と同じ感情をもつ人間であり、心無い誹謗中傷を受けることで、職員が心身の健康を失ってしまうこともあります。

そこで当法人は、職員をハラスメントから守るために、本指針を制定しました。職員たちが安心して能力を発揮することで、ご利用者、ご家族様に適切なサービスを提供できるようになります。是非、この指針について皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

・当法人が考えるハラスメント

当法人の職員や関係者に対する次のような言動や行為を、ハラスメントと定義します。なお以下はあくまで一例であり、記載されたものに限りません。

① 身体的暴力…身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

例：ものをなげつける。たたく、引っ掻く、蹴る。唾を吐く。

② 精神的暴力（カスタマーハラスメント）…個人の尊厳や人格を態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

例：侮辱的な発言や脅迫的言動。

威圧的な態度で長時間にわたり苦情や叱責を言い続ける。

理不尽なサービス、提供不可能なサービスを要求する（過大な要求）。

職員の説明や提案を受け付けず、自分の主張を一方的に押し付ける。

細かい誤りやミスに拘泥し、執拗に職員をなじる。

③ セクシャルハラスメント…意に沿わない性的誘いかけ、好意的な態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例：必要もなく手や腕をさわる。抱きしめる。卑猥な言動を繰り返す。プライベートを詮索する。

④ その他、職員のプライバシーや人権を侵害する行為

例：職員の自宅住所や電話番号をしつこく尋ねる／調べる

ストーカー（つきまとい）行為

職員の写真や動画の無許可での撮影、SNS への実名での投稿

・ハラスメント発生時の当法人の対応

当法人は、職員の人権保障のためハラスメントに該当すると思われる事実を確認し次第、実態の究明と関係改善に向けて対応します。

具体的には、ハラスメントをしたと思われる方にお話合いに応じて頂き、当法人がハラスメントと認定した行為、その他当法人が困っている言動等について、以後控えて頂くようお願いする場合があります。

ハラスメントが認知症や知的障害、精神疾患等のご利用者（患者様）による場合は、そのご家族様や関係者にご相談を申し入れ、関係者間で事態の改善に向けた協議をお願いします。

ハラスメントが止まない場合は、やむを得ず利用契約を解除する場合があります。

なお当法人は、職場の安全保障とコンプライアンスの徹底のため弁護士法人おかげさまと顧問弁護士契約をしています。

・その他、当法人が講じるハラスメント防止施策

① ルールを設ける

当指針の他、利用契約書や重要事項説明書にハラスメント防止の規定を設け、現場で守られるよう繰り返し周知して参ります。

② 実態を把握する

定期的、或いは困りごとが生じるごとに職員へのヒアリングやアンケートを実施し、日頃から現場の悩みに耳を傾けます。

③ 教育・研修を実施する

ハラスメントは深刻な人権問題であり、コンプライアンス、ご利用者支援にも関係するテーマであることについて理解を深めます。法人の方針や取組について周知・啓発を継続的に実施します。

④ 相談や解決の場を設置する

企業内に相談窓口を設け、外部には顧問弁護士（弁護士法人おかげさま）にいつでも相談できる体制を整備し、都度組織としてコンプライアンスに則り対応して参ります。

以上