

## 社会福祉法人 津田福社会でのクレーム及びハラスメントの取り組み

従業員の職場環境改善を目的として、通常の苦情対応では解決できないクレームやハラスメント、カスタマーハラスメント等を定義し、対応する現場の職員を組織で守るために津田福社会としての取り組みを示します。

当法人は、ご利用者、ご家族、取引先等に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることでより安全に支援や取引ができることを心掛けます。



一方で、ご利用者、ご家族、取引先等(以下、「ご利用者等」という)からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

「ご利用者等の要求の内容が妥当性を欠く場合」や「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な物」の例としては、以下のようなものが想定されます。

「ご利用者等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・介護サービスを提供する上で、過失が認められない場合
- ・要求の内容が、提供するサービスの内容とは関係がない場合



「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

(要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求



(要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求(土下座を除く)



当法人では、従業員の人權を尊重するため、これらの要求や言動に対して、ご利用者等に誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、ご利用者等からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長等に報告相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応し、外部関係機関と連携できるような体制を構築します。