

カスタマーハラスメントに対する方針

社会福祉法人東北福社会 認知症介護研究・研修仙台センターは、働く職員一人ひとりが持つ能力を最大限発揮し、心身ともに健やかに、いきいきと活躍することができる、働きやすい職場環境を確保することが、認知症介護基礎研修 eラーニングシステムを受講される方へより質の高いサービスを提供する基盤であるものと考え「認知症介護基礎研修 eラーニングに関する顧客等からの問い合わせにおけるカスタマーハラスメントに対する方針」を策定しています。

「認知症介護基礎研修 eラーニングに関する顧客等からの問い合わせにおけるカスタマーハラスメントに対する方針」

はじめに

認知症介護研究・研修仙台センターは、全国の介護現場・事業所等で働く方々が認知症介護基礎研修 eラーニングシステムによる研修を受講することにより、介護に関わる全ての者の認知症対応力を向上させ、認知症についての理解の下、本人主体の介護を行い、認知症の人の尊厳の保証を実現し、介護現場の質向上に寄与することを目指しています。

一方で、認知症介護基礎研修 eラーニングシステムのサービスをご利用されるお客さまからの電話による問い合わせの一部には、長時間に及ぶ電話など、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、当センターで働く職員の尊厳を傷つけ、快適で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

当センターは、認知症介護基礎研修 eラーニングシステムを受講される方からのご意見・要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、当センターで働く職員一人ひとりを守ることも、継続的に質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、「認知症介護基礎研修 eラーニングに関する顧客等からの問い合わせにおけるカスタマーハラスメントに対する方針」を以下のとおり策定しました。

○カスタマーハラスメントの定義について

お客さまからのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により、当センターで働く職員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

【該当する行為】

以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- 継続的な言動、執拗な言動

- 土下座の要求
- 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
- 当センターで働く職員個人への攻撃や要求
- 当センターで働く職員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

○カスタマーハラスメントへの対応姿勢について

当センターは、働く職員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、対応をいたしません。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合には、弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

○当センターにおける取り組みについて

- 本方針による当センターとしての姿勢の明確化、当センターで働く職員への周知・啓発を行う
- カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- 当センターで働く職員への接客対応も含めた教育・研修の実施
- 当センターで働く職員のための相談・報告体制の整備

2024. 8

社会福祉法人 東北福祉会
認知症介護研究・研修仙台センター
センター長 加藤 伸司

