

ハラスメント防止ポスター提供のご案内

ーカスハラ防止対策ツールー

 Safe Care 株式会社 安全な介護
www.anzen-kaigo.com

家族からのカスタマーハラスメントを管理者が放置していたら、ベテランの職員が3人いっぺんに辞めてしまいました。市内の他の法人に移って行ったのです。現場の介護職員に対する理不尽な要求を受け入れてしまった管理者に愛想を尽かしたのでしょう。このようにカスタマーハラスメント対策は、今や介護人材確保対策(人材流出防止対策)なのです。

カスタマーハラスメント対策の第一歩は、利用者・家族・職員に対して、法人がハラスメントから職員を守る取り組みを行うことを宣言することです。家族などのハラスメントの抑止力になりますし、何よりも職員が安心してくれます。

安全な介護では自社でハラスメント防止ポスターを企画し、提供しています。ご希望の方は、次のフォームからお申し込みください。

□申し込みフォーム➡<http://tiny.cc/fu3zwz>

ハラスメント防止ポスターを、自社でカスタマイズできるようパワーポイントで提供します。

入居者ご家族のみなさまへ

ハラスメント防止
ポスター見本

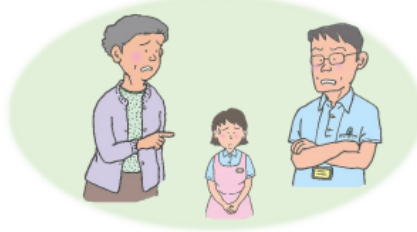
**社会福祉法人〇〇福祉会は
さまざまなハラスメントから
職員を守ります！**

セクシュアルハラスメント
わいせつ行為などの性的ハラスメント


ハラスメント行為の例

パワーハラスメント
上司から部下に対するハラスメント


ハラスメント行為の例



カスタマーハラスメント
お客様によるハラスメント


ハラスメント行為の例

ハラスメントとは？

ハラスメントとは、抵抗できない人間に対する暴言・暴力などの嫌がらせ行為を言います。特に介護労働者へのカスタマーハラスメント行為は深刻で、離職の大きな原因となっており、厚生労働省が働き方改革の一環として、対策に乗り出しています。2021年の介護保険制度改正で、介護保険関連法令で事業者に防止措置を講じるように規定されました。

〇〇福祉会のハラスメント防止の取り組み

介護福祉の利用者様に対して、質の高い福祉サービスを継続的に提供するためには、職員が健康で安全に働ける職場環境を整備することが重要です。特に強いストレスなどの精神的苦痛は、円滑なサービス提供の妨げになり介護サービスの質の低下をもたらします。〇〇会では質の高いサービスを提供するためにも、ハラスメント防止に取り組みます。

社会福祉法人〇〇福祉会 法人本部
ハラスメント対策担当 職員相談窓口
総務課 主任 山田 滋 TEL

二次元バーコードからハラスメントの事例を読み込むことができます。

入居者ご家族のみさまへ

ハラスメント防止
ポスター見本

社会福祉法人〇〇福祉会は
さまざまなハラスメントから
職員を守ります！

セクシュアルハラスメント
わいせつ行為などの性的ハラスメント

パワーハラスメント
上司から部下に対するハラスメント

ハラスメント行為の例



ハラスメント行為の例

カスタマーハラスメント
お客様によるハラスメント



ハラスメント行為の例

ハラスメントとは？

ハラスメントとは、抵抗できない人間に対する暴言・暴力などの嫌がらせ行為を言います。特に介護労働者へのカスタマーハラスメント行為は深刻で、離職の大きな原因となっており、厚生労働省が働き方改革の一環として、対策に乗り出しています。2021年の介護保険制度改正で、介護保険関連法令で事業者に防止措置を講じるように規定されました。

〇〇福祉会のハラスメント防止の取り組み

介護福祉の利用者様に対して、質の高い福祉サービスを継続的に提供するためには、職員が健康で安全に働ける職場環境を整備することが重要です。特に強いストレスなどの精神的苦痛は、円滑なサービス提供の妨げになり介護サービスの質の低下をもたらします。〇〇会では質の高いサービスを提供するためにも、ハラスメント防止に取り組みます。

社会福祉法人〇〇福祉会 法人本部
ハラスメント対策推進 職員相談窓口
総務課 主任 山田 〇 TEL

カスタマーハラスメントとは次のような行為を言います

種類	内容	言動の例
悪質クレーム (理不尽な要求)	利用者の公平性に反する身勝手な要求	「母だけ毎日入浴させろ」と要求する
	実現不可能と分かっている要求	「(家族が)俺を要求する」
	著しく業務の支障となる要求	「介護記録を自分の要求がない」
	過剰な見返りや要求	「謝罪の品が要求する施設側の誤りに上に乗っかる」「高齢者など過度な要求」
暴力的・威圧的言動 (身体的攻撃など)	暴力を振るう	「殴る」「蹴る」「椅子を蹴る」
	暴言を吐く(脅迫する)	「殺すぞ」「殴る」「痛い目に遭え」「訴えられたら」
	物を叩く、大声を上げる(怒鳴る)	(大声で文句飛ばす)(足音を叩く)
嫌がらせ行為 (精神的攻撃)	職員が著しい精神的負担(強いストレス)となる言動	「要求を1時間要求を言う」同じ要求を繰り返す
	職員が著しい精神的苦痛につながる言動(侮辱発言など)	「生きている」「本当に学校で勉強しろ」「(男)のくせに」「(女)のくせに」
性的嫌がらせ行為 (セクシュアルハラスメント)	わいせつ行為などの卑猥な言動	「身体に触れ」「性的表現を聞く」
	性的差別的な言動	「女(男)のくせに」
ストーカー行為	ストーカー的行為	まわりつき

セクシュアルハラスメントとは次のような行為を言います

種類	内容	言動の例
わいせつ行為	刑法の強制わいせつ罪に該当する行為	「暴行または脅迫を用いてわいせつな行為をすること」「わいせつな行為」に「衣服に触れる」「キスをする」「衣服を脱がせる」などの行為
	わいせつな行為	「性行為を強要する」「衣服の中に入れて身体に触れる」など
性的な言動	わいせつ行為には当たらないが相手に苦痛を感じる性的な行為	「スリサイズを聞くなど身体的特徴を話題にすること」「聞くに耐えない言葉を交わすこと」「体調が悪そうに「今日は生理日か」「もう更年期だ」と言うこと」「性的な経験や性について質問すること」「性的な噂やうわさ、性的なからかいの対象とすること」
	性的差別的な言動	性的偏見に基づく差別的言動
ストーカー行為	迷惑行為防止条例のつきまとい行為	「つきまとい」「待ち伏せし」などの手の付近をみだりにうつつくこと・相手の行動を監視し、監視しているに思わせること

パワーハラスメントとは次のような行為を言います

種類	内容	言動の例
身体的攻撃	暴力を振るう	・殴る、蹴るの他にも髪の毛をつかんで引っ張る ・業務報告をしているあいだ、書類で軌道に頭を叩く ・口答えしたら胸ぐらをつかんで小突く
	物を投げる(叩く)など威嚇する行為	・ミスをしたら手近にあった灰皿を投げつける
精神的攻撃	脅しや暴言、侮辱などの発言	・「バカ」「ダメな奴」「無能」「小学生以下だ」など侮辱的な言葉を浴びせる
	精神的なダメージを与える行為	・部署全員の前で何時間も繰り返し叱責する
過大な要求	明らかに1人では遂行が不可能な仕事を強いる行為	・1日で終わらない量の仕事を強要する ・新任職員ではできない難しい仕事を強要する ・連日残業しなければ終わらない仕事を与える
過小な要求	能力に合った仕事を与えないなど、「仕事を干して尻辛くする」嫌がらせ行為	・研修期間が終わっても現場に出してもらえず、電話番をさせる ・経験を活かせる仕事をさせず単純作業だけさせる ・まったく仕事を与えず何もさせないようになる
人間関係の切り離し	職場の中で人間関係を分離させる村八分による嫌がらせ行為	・社員全員が参加するイベントに1人だけ呼ばない ・同僚に話しかけても無視される ・回覧物や、全員に共有されるべきメールが回ってこない
	個の侵害	・有給休暇を申請したら誰とどこへ行くのか報告させる ・デスクに置いておいたスマホを勝手に見る ・就業時間後に何度も電話をかけて来る ・休日に開催される会社のイベントに、強制的に参加するように命じられた

暴力、暴言、土下座の強要…

STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは、例えば、

- ・過大な要求や不当な言いがかりなど、**主張内容**等に問題があるもの
- ・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、**主張方法**に問題があるものが考えられます。

暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ①ひと呼吸、置きましょう!
- ②言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう!
- ③従業員の説明も聞きましょう!

国土交通省

経済産業省

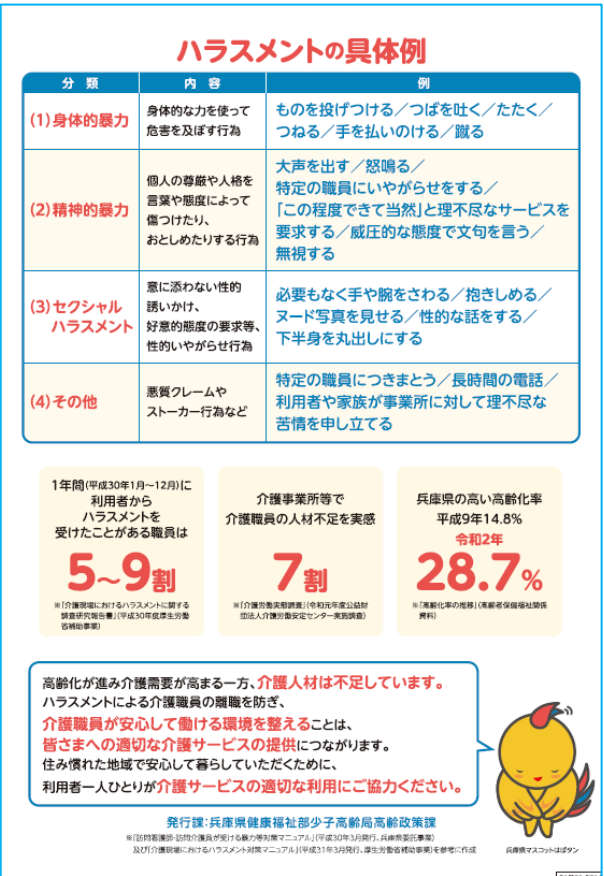
消費庁

厚生労働省

法務省

警察庁

農林水産省



その他、職員向けの案内文や利用者家族向けの案内文のモデルも提供します。

ご入居者・ご家族のみなさまへ

入居者・家族向け案内文モデル

社会福祉法人事業団
理事長

カスタマーハラスメントの防止についてのお願い

拝啓、時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。平素は当施設の運営につき格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、この度入居者のみなさまに掲題「カスタマーハラスメントの防止」についてお願いを申し上げます。カスタマーハラスメントとは、セクシュアルハラスメントやパワーハラスメントと同様の、企業に働く労働者に対する顧客から嫌がらせ行為のことです。5 年から社会的な問題になり、厚生労働省が働き方改革の一環として、対策に乗り出しています。また、一昨年の介護保険制度改正では、介護事業者が顧客からのカスタマーハラスメントを防止するための措置を講じるよう、法令で定められ通知されました。

そこで、当法人ではカスタマーハラスメントの防止に対して積極的に対策を講じていくこととし、入居者のみなさまにもご協力をお願いする次第です。別紙「職員へのカスタマーハラスメントに対する法人の対応」をご一読いただき、趣旨をご理解いただきたくお願い申し上げます。なお、本取り組みについてご不明な点は、下記の担当部署にお問い合わせください。

敬具

社会福祉法人〇〇〇〇事業団 法人本部 顧客相談室
担当 ×××× TEL: ××××××××××

入居者・家族向け案内文

職員のみなさまへ

職員向け案内文モデル

社会福祉法人事業団
理事長

カスタマーハラスメント防止への法人の取り組みについて

平素は法人の業務に熱心に取り組んでいただき感謝申し上げます。

さて、高齢者施設の職員に対する利用者や家族からのカスタマーハラスメントが社会問題となり、当法人でも職員が被害を受けている実態があります。カスタマーハラスメントは、抵抗できない従業員に対する顧客からの暴言や暴力などの嫌がらせ行為であり、たとえ顧客であっても決して許されることではありません。

また、厚生労働省は働き方改革の一環として、セクシュアルハラスメント・パワーハラスメントと同様に、その防止対策を求めています。そこで、当法人では組織をあげてカスタマーハラスメントの防止に取り組むこととし、具体的には次のような対策を行っていきます。

- ・どのような行為がカスタマーハラスメントに該当するか、全職員に例示して周知します。
- ・カスタマーハラスメント防止の取り組みを入居者や家族に周知し、防止を呼びかけます。
- ・現状のカスタマーハラスメント被害の実態を調査し、個別案件に対応します。
- ・今後カスタマーハラスメント発生した場合、報告や相談を行う窓口を作ります。
- ・カスタマーハラスメント行為者に対しては、直ちに管理者よりその行為の中止を求めます。
- ・中止を求めても改善されない場合、法的措置を明示し厳正な対抗手段を検討します。

近日中に、全職員にアンケート調査を実施し実態を把握すると共に、個別案件を精査し迅速な対応を行っていきます。別紙「カスタマーハラスメントの例示」をご参照の上、ご協力をお願いいたします。

職員向け案内文

詳しいお問い合わせは下記まで
株式会社安全な介護 担当：山田
東京都豊島区西池袋5丁目26-15 久保田ビル2F
TEL:03-5995-2275 FAX:03-5986-1776
mail : info@anzen-kaigo.com