職員の安心と、利用者・児童の尊厳を守る

明光会のカスタマーハラスメント対策

互いに尊重し合える環境を守るため、法人が組織として対応します。



カスハラとは？

要求内容が妥当性に欠ける、または要求の手段・態様が社会通念上不相当で、職員の就業環境を害する行為です。

対象となる行為の例

① 攻撃

暴力、暴言、威嚇、誹謗中傷、人格否定、侮辱、差別的な言動。



② 不合理な要求

合理的理由のない謝罪・土下座、不当な解雇・担当排除、根拠のない退園・利用中止、過度なサービス、法的に応じられない情報開示の要求。



③ 過度な拘束

合理的理由のない長時間の面談・電話、居座り、執拗な連絡、事業所以外への呼び出し。



④ プライバシー侵害など

職員の個人情報の無断取得・投稿・公開、不適切な身体接触や性的な言動。



カスハラとは区別して対応します

- 客観的・正当な意見や苦情
- 合理的配慮の申し出や意思表明
- 障害特性、疾患、心身の著しい状態変化等に起因する一時的なパニックや行動上の課題

障害特性等による行動上の課題には、個別支援計画に基づく支援と環境整備で組織的に対応します。

職員の安全も守り、主治医・基幹相談支援センター・行政等と連携して、必要な支援体制を講じます。

一人で抱えず、組織で対応

困ったときは、一人で抱え込まない



相談・報告

速やかに上司や法人へ相談してください。

相談・報告をした職員に、不利益な取扱いは一切行いません。



法人が行う対応



職員のケア

被害に遭った職員の精神的・身体的ケアを最優先に行います。



事実確認と記録

発生時や発生の恐れがある場合、内容を正確に把握するため、面談・電話等の内容を録音・録画します。



外部機関との連携

解決が困難な事例や悪質なケースでは、弁護士・警察等と速やかに連携します。



サービス提供への対応

行為が是正されない場合、または職員の安全が脅かされると判断した場合、法人・事業所が利用のお断り・中止・契約解除等に対応します。



日頃の備え

法人は、相談・報告体制を整備し、適切な初期対応や知識を学ぶ定期研修を行います。