

各位

令和3年5月10日
株式会社ケアライフ新潟

代表取締役 秦 徹

管理者 土田麻希

サービス管理責任者 中野知佳子

カスタマーハラスメントの対応に関する方針

方針作成の背景

私たち株式会社ケアライフ新潟は、地域の在宅での医療および介護を支える訪問看護・訪問介護サービスを提供する会社です。

近年、改正労働施策総合推進法(通称パワハラ防止法)に則って考えた際、ハラスメントと断定されるような言動をとるご利用様が、ごく僅かですが見受けられるようになりました。私たちがサービスを提供している者もご利用様と同じ感情を持つ「人」です。その点をご考慮いただくためにも、株式会社ケアライフ新潟としてカスタマーハラスメントの定義と我々の考えを公表させていただくことにしました。決してこの公表は、カスタマーハラスメントに対しての対策のみを目的としたものではありません。ご利用様と私たちの信頼関係を築き、さらにご利用様への提供サービスの品質も高める事を目的としています。今回の取り組みにより、対応者の精神負担を軽減することにより、サービス品質全体の向上を図ります。

今後にご利用頂く皆様にご満足いただけるサービスを提供する事ができるよう、尽力いたします。

ケアライフ新潟が考えるカスタマーハラスメントとは

1 身体的・精神的な攻撃

- ・暴力・暴行行為
- ・人格を否定するような言動
- ・侮辱的な言動
- ・長時間に渡り、対面もしくは電話で必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責する

2 過大な要求

- ・サービスとして提供していない内容の提供を強いる
- ・不当な金品もしくは追加的サービスの要求

3 個の侵害

- ・サービスの提供に関係ない職員および会社の情報を引き出そうとする

4 セクシュアル・ハラスメント

上記のような事象がご利用者もしくは、ご利用者またはその身元引受人ないしご家族、その他関係者から見られた場合、株式会社ケアライフ新潟として、訪問サービスの中止または利用契約の解除の措置を行う場合があります。以下に具体例を上げます。

具体的暴力の例

身体的暴力

ジュースをコップごと投げつける
つねる、唾を吐く
手をひっかく
首を絞める
包丁を向ける
胸部をこぶしでたたく
服をひきちぎる
叩く
蹴る
強く手を払いのける

精神的暴力

奇声、大声を発する
サービスの状況を覗き見する
「盗人」と言い続ける
怒鳴る
気に入っているホームヘルパー以外に批判的な言動をする
威圧的な態度で文句を言い続ける
「同居家族が拳銃を持っている」と、刃物を胸元からちらつかせる
業務終了後も要望を次々と出され、次の訪問に支障が出る
「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
利用者の夫が「食事と一緒に作れ」と強要する
別居家族が認知機能の低下がある利用者の発言をうのみにし、理不尽な苦情を事業所に訴える
訪問時不在のことが多く書置きを残すと「予定通りサービスがなされていない」と苦情を言う
「たくさん保険料を支払っている」と大掃除を強要、断ると苦情を言う

利用者依頼で買い物をし、立て替えた代金を「自分が思っていたものではない」と支払わない
利用料金を数ヶ月滞納「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払いを拒否する
特定の訪問介護員にいやがらせをする
掃除などの際に自宅の備品を破損させたと決めつけ賠償を迫る
無断で写真を撮影する、録音する

セクシュアル・ハラスメント

手を握る
腕を引っ張り、抱きしめる
(男女限らず)ヌード写真を見せる。見えるところに意図的に置いておく。
入浴介助中、あからさまに性的な話をする
特定のホームヘルパーの訪問を指定し、卑猥な言動を繰り返す
下半身を露出し、陰部に本来不要な塗り薬の塗布を要求する
活動中のホームヘルパーの衣服に手を入れ、注意されると「女は触られると喜ぶ、何が悪い」と怒鳴る

その他

インターネットに謂れのない誹謗中傷の事業所評価を掲載する
家族が理不尽な苦情を事業所に申し立て、対応に時間がかかり、業務に支障が出る
特定の職員に個人的な相談を毎日長時間してくる。