株式会社 Bee-Hive　カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

株式会社 Bee-Hive は、障害福祉サービス、介護サービス、看護サービス、相談支援等を通じて、利用者の皆様が安心して生活を送ることができるよう、適切かつ質の高いサービスの提供に努めています。

当社では、利用者・ご家族等と職員の双方の人権が尊重され、誰もが安心してサービスを受け、また職員が安心してサービスを提供できる環境を確保することが重要であると考えています。

そのため、利用者・ご家族等からのご意見、ご要望、苦情等には誠実に向き合い、サービスの改善に努める一方、職員の人格や尊厳を侵害し、就業環境を害する行為等については、組織として適切に対応するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

2. 基本方針

株式会社 Bee-Hive は、利用者一人ひとりの尊厳を大切にし、それぞれの状況やニーズに応じた適切なサービスの提供に努めます。

利用者・ご家族等から寄せられるご意見、ご要望、苦情等については、サービスの質の向上につながる重要な意見として真摯に受け止め、適切かつ誠実に対応します。

一方で、要求の内容や言動が、社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格・尊厳を侵害するなど、職員の就業環境を害するものについては、カスタマーハラスメントとして適切に対応します。

カスタマーハラスメントが発生した場合には、職員個人に対応を委ねることなく、各事業所および法人が組織として対応し、職員の安全と就業環境の確保に努めます。

3. カスタマーハラスメントの定義

当社では、利用者、ご家族、その他サービスに関係する方からの言動のうち、要求の内容または言動が社会通念上相当な範囲を超え、その言動によって職員の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントと捉えます。

なお、正当な意見、要望、苦情、サービス改善を求める申入れ等については、それ自体をカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

カスタマーハラスメントに該当するかどうかについては、要求の内容、言動の態様、頻度、継続時間、職員への影響等を総合的に考慮し、個別の状況に応じて判断します。

4. カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

以下はカスタマーハラスメントに該当し得る行為の一例であり、これらに限定されるものではありません。

（1）暴言・威圧等による行為

- 暴言、大声、威圧的な言動
- 職員の人格や尊厳を否定する発言
- 差別的な発言
- 誹謗中傷
- 職員個人を執拗に責める行為
- 威嚇する行為
- 明示または暗示を問わず、脅迫的な発言をする行為
- 職員を退職させること等を求めるなど、職員個人に対して過度な圧力をかける行為
-

（2）過度な要求・拘束等

- 契約内容やサービスの範囲を大幅に超える要求
- 法令、契約、事業所のルール等に反する対応を繰り返し要求する行為
- 長時間にわたる面談、電話等による拘束
- 同一または類似する内容の要求・苦情を過度に繰り返す行為
- 必要以上の謝罪や説明を繰り返し求める行為
- 職員に対して私的な連絡先を求める行為
- 職員との私的な関係を強要する行為
- 担当者の変更や特定の職員の排除等を不当に要求する行為

（3）身体的・性的な行為

- 暴行その他の身体的な危害を加える行為
- 物を投げる、物を壊す等の粗暴な行為
- 不適切な身体接触
- 職員に対する性的な発言や行為
- 職員の容姿等に関する不適切な発言
- 職員への盗撮、無断撮影
- 職員へのつきまとい等の行為

（4）プライバシー・個人情報等に関する行為

- 職員の住所、電話番号、家族等の個人情報を不当に要求する行為
- 職員の個人情報を無断で収集・公開する行為
- 職員の写真、動画、氏名等を本人の承諾なく SNS 等に掲載する行為
- SNS 等を利用して職員個人を特定し、誹謗中傷する行為

（5）業務を妨害する行為

- 職員の業務遂行を著しく妨げる行為
- 他の利用者のサービス利用を妨げる行為
- 事業所の業務を意図的に混乱させる行為
- 虚偽の情報を流布する行為
- SNS、インターネット等を通じて事業所や職員について虚偽の情報を拡散する行為
- その他、事業所の正常な運営を著しく妨げる行為

※上記は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらの行為に限定されません。

5. 福祉・介護・看護サービスにおける特別な配慮

当社が提供するサービスには、障害のある方、疾病のある方、高齢の方等を対象とするサービスが含まれています。

そのため、利用者の障害特性、疾病、認知機能、心理状態、生活環境等を背景として生じる言動については、その背景や特性を十分に考慮したうえで対応します。

利用者本人の特性等に起因する行動については、直ちにカスタマーハラスメントと判断するのではなく、必要に応じてアセスメントや支援方法、サービス提供方法等の見直しを行います。

また、ご家族等からの相談や要望についても、その背景にある介護・療育等に伴う負担や不安等を考慮し、可能な限り適切な支援につなげるよう努めます。

カスタマーハラスメントに該当するかどうかの判断が困難な場合には、必要に応じて関係機関等への相談や助言を受けながら、慎重に判断します。

6. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合には、職員個人で対応することなく、各事業所の管理者へ報告し、組織として対応します。

（1）初期対応

利用者・ご家族等の意見や要求を確認し、可能な限り丁寧な説明と対話を行います。

正当な意見、要望、苦情等については、適切な窓口において誠実に対応します。

（2）カスタマーハラスメントが継続する場合

カスタマーハラスメントに該当する行為が継続する場合には、管理者等が対応し、必要に応じて複数の職員で対応します。

対応した内容、経過、相手方の言動等について記録を作成し、適切に保管します。

必要に応じて、対応方法や今後の連絡方法等について明確に伝えます。

（3）改善されない場合

カスタマーハラスメントが改善されず、職員の安全または就業環境、他の利用者の安全・サービス利用等に重大な影響を及ぼす場合には、法人として対応方法を検討します。

必要に応じて、契約内容、関係法令等に基づき、サービス提供方法の変更、関係機関への相談その他必要な対応を行います。

（4）緊急時

暴力、脅迫、器物損壊その他犯罪に該当する可能性のある行為や、職員・利用者等の生命、身体等に危険が及ぶおそれがある場合には、安全の確保を最優先とします。

必要に応じて、警察等の関係機関へ相談または通報し、適切に対応します。

7. 相談体制

（1）利用者・ご家族等からの相談・苦情

各事業所の管理者を相談窓口とします。

（2）職員からの相談

カスタマーハラスメントを受けた、またはそのおそれがある職員は、各事業所の管理者または役員に相談することができます。

相談を受けた者は、相談者の意向やプライバシーに配慮し、必要な事実確認および対応を行います。

相談したことを理由として、職員に不利益な取扱いを行いません。

（3）法人としての責任者

カスタマーハラスメントへの対応について、法人としての最終的な責任者を代表取締役とします。

8. 職員の安全と就業環境の確保

当社は、カスタマーハラスメントによって職員の心身や就業環境が害されることのないよう、組織的な対応に努めます。

カスタマーハラスメントが発生した場合には、必要に応じて担当職員を変更したり、複数職員で対応したりするなど、職員への負担を軽減するための措置を講じます。

また、必要に応じて、関係機関や専門機関等への相談を行います。

9. 外部相談機関

必要に応じて、以下の関係機関等への相談を行います。

- 市町村の障害福祉担当課
- 市町村の介護保険担当課
- 基幹相談支援センター
- 相談支援事業所
- 地域包括支援センター
- 警察署（緊急時・犯罪行為等の場合）
- その他、事案に応じて必要な関係機関

10. 継続的な改善

当社は、本方針に基づくカスタマーハラスメントへの対応状況を確認し、法令・指針の改正、社会情勢の変化、実際の運用状況等を踏まえ、必要に応じて本方針の見直しを行います。

これにより、利用者・ご家族等からの正当な意見や要望を適切に受け止めながら、職員が安心して働くことのできる就業環境と、より良いサービス提供体制の確保に努めます。

対象事業所

本方針は、株式会社 Bee-Hive が運営する全事業所及び事務局に適用します。

制定日：令和８年 10 月１日

株式会社 Bee-Hive

代表取締役　永見和昭