

株式会社 Sieg

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社 Sieg は、「何気ない日常に輝きを」という理念のもと、介護・医療をはじめとする各事業を通じて、お客様、利用者様、ご家族様一人ひとりの想いに寄り添い、誠実なサービスを提供することを大切にしています。

私たちは、ご意見、ご要望、時には厳しいご指摘をいただくことも、より良いサービスをつくるための大切な機会であると考えています。

そのため、正当なご意見や苦情については真摯に受け止め、当社に改善すべき点がある場合には、事実を確認したうえで、説明、謝罪、改善その他必要な対応を誠実にを行います。

一方で、質の高いサービスを継続して提供していくためには、サービスを受ける方々の尊厳だけでなく、サービスを提供する従業員一人ひとりの人格、尊厳、心身の安全も同じように守られなければならないと考えています。

当社では、従業員が暴言、暴力、脅迫、侮辱、性的な言動、過度な要求等を「仕事だから仕方がない」「介護・医療だから我慢しなければならない」と一人で抱え込むことを認めません。

1 カスタマーハラスメントに対する当社の考え方

当社では、お客様、利用者様、ご家族様、取引先その他当社の事業に関係する方からの言動のうち、その要求内容や言動の手段・態様等が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントとして捉えます。

例えば、以下のような行為が該当する場合があります。

- ・ 暴力、身体的な攻撃、物を投げるなどの行為
- ・ 脅迫、威圧的な言動
- ・ 人格を否定するような暴言、侮辱、差別的な言動
- ・ 性的な発言、身体への接触その他の性的な言動
- ・ 長時間にわたる拘束や、繰り返される過度な叱責
- ・ 合理的な理由のない過度な謝罪、補償、金品等の要求
- ・ 契約内容や制度、業務範囲を著しく超えるサービスの強要
- ・ 職員個人に対する執拗な連絡やつきまとい
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・ その他、従業員の安全や就業環境を著しく害する行為

なお、すべての苦情や厳しいご意見をカスタマーハラスメントと判断するものではありません。

当社に責任があることと、相手方の言動が許容されるものであるかは、それぞれ分けて判断します。

当社に改善すべき点があれば責任を持って対応します。しかし、当社側に何らかの不備があった場合であっても、それを理由として暴力、暴言、脅迫等の不適切な言動まで従業員が受忍しなければならないものではないと考えます。

2 カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントに該当する、またはその可能性がある事案が発生した場合、当社は従業員個人に判断や対応を任せることなく、会社として事実関係を確認し、組織的に対応します。

状況に応じて、注意・警告、対応者の変更、複数名での対応、訪問・サービスの一時中止、サービス提供条件の変更、契約の見直しまたは終了、警察への通報、弁護士その他の専門家への相談等の措置を講じる場合があります。

特に、暴力や脅迫など、従業員の生命・身体に危険が及ぶ可能性がある場合には、サービスの継続よりも従業員の安全確保を優先し、その場からの退避やサービスの中止を認めます。

3 従業員を一人にしない組織づくり

当社は、カスタマーハラスメントへの対応を現場職員個人の問題にはしません。

従業員が、「これくらいなら我慢しよう」「利用者様だから仕方がない」「自分が担当だから自分で解決しなければならない」と抱え込むことがないよう、小さな違和感の段階から相談・報告できる環境を整備します。

また、相談・報告を行った従業員に対して、それを理由とした不利益な取扱いを行いません。

会社が事実確認を行い、必要に応じて関係職種・関係機関とも連携し、対応方針を判断します。

4 介護・医療に携わる企業として

介護・医療の現場では、認知症や疾患、障害等によって、本人の意思とは別に不適切な言動が生じる場合があります。

そのため当社は、単に行為だけを見てサービスを終了するのではなく、その背景や原因についても可能な限り確認します。

必要に応じて、ケアマネジャー、主治医、ご家族、その他関係者と連携し、支援方法、訪問体制、環境等を見直し、利用者様への支援の継続と従業員の安全の両立を目指します。

しかし、どのような背景がある場合であっても、従業員の生命・身体に危険が及ぶ状況を放置することはありません。

5 私たちが目指す関係

私たちは、お客様や利用者様を一方的に「守る側」、従業員を「我慢する側」とは考えていません。

サービスを受ける人も、サービスを提供する人も、互いに尊重される存在です。

良いサービスは、どちらか一方の我慢の上に成り立つものではありません。

お客様、利用者様、ご家族様と従業員が互いの人格と尊厳を尊重し、安心して関係を築くことができる環境をつくることが、結果としてより良い介護・医療・生活支援につながると私たちは考えています。

株式会社 Sieg は、これからもお客様、利用者様、ご家族様からいただく声に真摯に向き合うとともに、従業員が安心して誇りを持って働ける職場環境をつくり、より良いサービスの提供に努めてまいります。

令和 8 年 10 月 1 日

株式会社 Sieg

代表取締役 文野 勝利