カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

当施設は、ご利用者、ご家族その他の関係者の皆さまとの信頼関係のもと、安全で適切な介護サービスを継続して提供することを使命としています。

そのため、皆さまからいただくご意見、ご要望及びご指摘には真摯に耳を傾け、介護の質及びサービスの向上に努めています。

一方で、要求内容に妥当性を欠くもの、又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である言動は、職員の人格及び尊厳を傷つけ、安全で安心して働くことのできる就業環境を害するだけでなく、他のご利用者に対する介護の提供にも支障を及ぼすおそれがあります。

当施設は、職員を守り、すべてのご利用者に安全かつ適切な介護を継続して提供するため、カスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

1．カスタマーハラスメントの定義

当施設では、ご利用者、ご家族その他の関係者からの要求や言動のうち、**その内容に妥当性を欠くもの**、又は**その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、職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定義します。

なお、正当な苦情のお申し出、安全対策・防止に関するご意見、必要な説明を求める行為その他社会通念上相当な範囲のご要望については、カスタマーハラスメントには該当しません。

2．該当する行為の例

カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例として、次のようなものがあります。

- 暴言、侮辱、人格を否定する発言、差別的言動、名誉を傷つける発言
- 脅迫、威嚇、恫喝、大声、怒号、机を叩く等の威圧的な言動
- 暴行、器物損壊、つきまとい、居座り、不退去等の行為
- 土下座の要求、謝罪文の強要、金銭の要求、過度な特別扱いの要求
- 同一内容の要求又は苦情を執拗に繰り返し、長時間又は頻回の対応を強いる行為
- 合理的理由のない面会、電話、来院又は説明の反復要求
- 職員個人に対する性的言動、身体接触、ストーカー行為
- 法令上認められない個人情報の開示要求
- 無断での録音、録画、撮影、SNS・インターネット上での誹謗中傷又は情報拡散
- 介護・看護内容と無関係な要求により、診療、介護、看護、受付、会計その他施設業務に重大な支障を生じさせる行為

上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

また、ご利用者の状況、不安、認知機能の低下、せん妄、精神症状その他の医学的要因が背景にある場合には、その事情を踏まえ、個別具体的に判断します。

3．当施設の基本姿勢

当施設は、ご利用者及びご家族との信頼関係を大切にし、誠実かつ丁寧な説明と適切な介護の提供に努めます。

その一方で、職員の人格、尊厳、安全又は就業環境を害する言動については、カスタマーハラスメントとして認識し、これを容認しません。

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、職員及び他のご利用者の安全確保並びに介護サービスの維持を最優先として、組織として対応します。

4．カスタマーハラスメントへの対応

当施設は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、行為の中止を求めるほか、必要に応じて次の対応を行うことがあります。

- 注意又は警告
- 対応窓口の一本化
- 面会、来院、電話応対等の制限
- 対応の中止又は終了
- 施設内への立入り制限又は退去の要請
- 警察への通報
- 弁護士その他の外部専門家への相談
- 必要な法的措置

特に、暴力、脅迫、器物損壊、不退去その他緊急性又は危険性が高い行為については、安全確保を最優先として、関係機関と連携のうえ、毅然と対応します。

5．施設内における取組

当施設は、カスタマーハラスメントの防止及び発生時の適切な対応のため、次の取組を行います。

- 相談窓口及び報告体制の整備
- 被害を受けた職員に対する心理的及び組織的支援
- 記録及び証拠保全の適切な運用
- 事故防止、労務管理、個人情報保護及び危機管理の観点を踏まえた連携体制の構築
- 全職員を対象とした教育及び研修の実施
- 発生事例の共有、原因分析及び再発防止策の継続的な見直し

当施設は、ご利用者と職員双方の人権を尊重し、すべての方が安心できる介護環境の維持及び向上に努めてまいります。

令和８年 10 月１日

介護老人保健施設ハートケア湘南・芦名　管理者