カスタマーハラスメントに対する基本方針

当事業所（ならびに医療法人）は、利用者様やご家族の皆様に、安心・安全で質の高い医療・介護サービスをお届けできるよう日々努めております。

その一方で訪問や通所の現場において職員に対する暴言や威圧的な言動、過剰な要求など、職員の心身の安全を脅かす行為が認められる場合には、職員を守り、すべての皆様へ継続して安全・安心なサービス提供を行うため、法人として組織的かつ毅然とした対応を行ってまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

当事業所では、次のような言動を「カスタマーハラスメント」と定義いたします。

- 要求の内容が、社会通念上、妥当性を欠くもの
- 要求に理由がある場合であっても、その伝え方や態度が社会通念上、不相当なもの
- 職員の人格や尊厳、安全、心身の健康を脅かすおそれがあるもの

※なお、サービス内容に関する正当なご意見・ご要望・お困りごとのご相談は、ハラスメントには当たりません。皆様からいただくお声はサービス向上の重要な機会として真摯に受け止め、改善に努めてまいります。

2. 対象となる主な行為

以下のような行為が確認された場合、カスタマーハラスメントとして対応いたします。

1. **身体的な攻撃・脅迫行為**

- 暴力行為や、物を叩く・投げる・壊すなどの威嚇行為
- 「辞めさせる」「訴える」等の脅迫的な発言

2. **精神的な攻撃・暴言**
    - 大声で怒鳴る、暴言を吐く、威圧的な態度をとる行為
    - 人格を否定する発言、侮辱的・差別的な発言
3. **過剰・不当な要求・長時間の拘束**
    - 医療・介護保険制度や契約上、対応できないことを執拗に求める行為
    - 正当な理由のない謝罪・金銭の要求、過剰な担当者交代要求
    - 訪問時間外の不当な対応要求や、職員を長時間にわたり帰宅させず拘束する行為
4. **プライバシーの侵害・SNS への投稿**
    - 職員の氏名・写真・個人情報を無断で SNS 等へ掲載する行為、無断での録音・録画行為
    - 業務と無関係な連絡先等の開示要求やつきまとい行為
5. **セクシャルハラスメント**
    - 性的な発言、不必要な身体接触、その他職員の尊厳を傷つける行為

3. 確認された場合の組織的対応

該当する行為、またはそのおそれがある行為を確認した場合、訪問スタッフ一人に判断や対応を任せることなく、法人全体として組織的に対応いたします。

- 複数名による訪問への変更、対応窓口の一本化、文書による注意・申し入れ

- 状況に応じた弁護士・警察・行政機関・居宅介護支援事業所（ケアマネジャー）等への相談・連携
- 悪質な言動や安全を脅かす行為が改善されない場合、訪問サービスの提供を一時停止、または契約を解除させていただくことがありますので、あらかじめご了承ください。

4. 医療・介護の現場における配慮

当事業所では、利用者様の疾患やご状態、認知症状、高次脳機能障害、生活環境等の影響により言動が生じている可能性にも十分に配慮いたします。 個別の事情や背景をしっかりお伺いした上で対応いたしますが、医療・介護上必要な配慮と、職員の安全や尊厳を脅かす行為とは明確に区別し、必要な安全措置を検討・実施させていただきます。

5．利用者様・ご家族様へのお願い

ご意見やご要望がございます場合は、訪問・通所スタッフへの暴言や過度な要求ではなく、適切な窓口を通じた方法でお申し出くださいますようお願い申し上げます。 皆様との温かい信頼関係を大切にし、住み慣れた地域で安心・安全な訪問サービスを継続してお届けするため、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。