

カスタマーハラスメント基本方針

介護老人保健施設あったかケアみずきでは、利用者様やご家族等とより良い信頼関係を築き、安全で質の高い介護サービスを継続的に提供するため、厚生労働省のガイドライン等に基づき、ハラスメント行為の定義及び対応方針を以下のとおり定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当事業所では、厚生労働省のガイドラインに基づき、利用者様又はその関係者からの要求のうち、「要求の内容に妥当性がないもの」、又は「要求を実現するための手段・態度が社会通念上不相当なもの」を、カスタマーハラスメントと定義します。

2. 主な対象行為

以下の行為を、カスタマーハラスメントと認定します。

- ①暴力・威嚇：殴打や蹴りなどの暴行、器物破損
- ②暴言・恫喝：大声、罵声、侮辱、人格否定、執拗な責め立て
- ③不当な時間拘束・業務妨害：正当な理由のない長時間の居座り、頻回・長時間の電話等による業務停滞、事業所スペースへの不法侵入
- ④不当な要求：介護保険制度・契約内容を見越した過大なサービス要求、虚偽の申請書類・証明書の作成要求、不当な金銭補償の要求
- ⑤プライバシー侵害：事業所内の無断撮影・録音、SNS等への情報拡散や脅迫
- ⑥セクシャルハラスメント：わいせつな言動、身体接触、つきまとい
- ⑦感染対策拒否：当事業所が指定する感染症対策（マスク着用、消毒、面会制限等）への正当な理由なき拒否及び暴言

3. 組織としての対応方針

ハラスメントには、職員個人ではなく、組織として毅然と対処します。

サービス提供の中止・契約解除

信頼関係の喪失や職員の就業環境に対する著しい支障があると判断した場合には、運営規程及び重要事項説明書に定める正当な理由に基づき、サービス提供の一時中止又は契約解除について、利用者様又はご家族等と協議のうえ対応することがあります。

警察・法的措置

退去勧告に従わない場合の不退去罪や建造物侵入罪の追及、悪質な行為に対する被害届の提出や告訴を行います。

証拠確保

録音・録画や防犯カメラ映像など、客観的な証拠を保全します。

外部連携

顧問弁護士、地域包括支援センター、保険者（市区町村）等の関係機関と連携し、対応します。

4. 職員の保護と体制

- ・職員が安心して働ける環境を確保することを最優先とします。
- ・教育・体制：研修の実施及び相談窓口を含む対応体制の構築を行います。
- ・被害者ケア：カスタマーハラスメント被害を受けた職員の心身のケアを最優先します。

作成：〔2026年 6月 15日〕

施行：〔2026年 8月 1日〕