

## カスタマーハラスメントに関する当施設の対応方針について

平素は、当施設の運営にご理解とご協力を賜り、誠にありがとうございます。

当施設では、ご利用者の皆さまが安心して生活できる環境を守るとともに、職員が安全かつ安定的に支援を行える体制の維持を重要な責務と考えております。

近年、介護・福祉サービスの提供現場において、職員に対する暴言、威圧的な言動、過度または不当な要求など、いわゆる「カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）」が社会問題となっています。

このような状況を踏まえ、当施設では、厚生労働省が示す「職場におけるハラスメント防止指針」および関係法令に基づき、下記のとおり対応方針を定めております。

---

### 1. カスタマーハラスメントの定義

当施設におけるカスタマーハラスメントとは、ご利用者またはご家族等からの言動のうち、その内容や態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するものを指します。

---

### 2. 該当する主な行為例

以下は一例であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 大声による叱責、脅迫的・威圧的な言動
- ・ 人格を否定する発言、差別的・侮辱的な言動
- ・ 正当な理由のない過度な要求、特別扱いの強要
- ・ 同一内容の要望を執拗に繰り返す行為、長時間の拘束
- ・ 職員の名誉・信用を毀損する行為、プライバシー侵害
- ・ 暴力行為、器物損壊、またはそのおそれがある行為
- ・ 無断での録音・録画、またはそれらを用いた威圧的行為や公開の示唆

---

### 3. 当施設の対応方針

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、当施設は、状況に応じて以下の対応を行います。

- (1) 当該職員による対応を中断し、施設管理者が対応
- (2) 口頭または書面による注意・警告
- (3) 悪質または継続的な場合の警察への通報
- (4) 被害の内容・程度に応じた顧問弁護士等との連携および法的措置の検討・実施

なお、これらの対応は、ご利用者・ご家族の立場や事情にかかわらず、必要に応じて実施いたします。

---

### 4. サービス提供への影響について

カスタマーハラスメント行為が継続する場合、職員の安全確保の観点から、やむを得ず対応方法の変更、面談の制限、対応時間の調整等を行う場合がございます。

---

## 5. ご意見・ご要望について

当施設では、ご利用者およびご家族からの正当なご意見・ご要望につきましては、これまで通り誠実に対応いたします。

しかしながら、職員の尊厳および安全を著しく損なう行為が認められた場合には、本方針に基づいた対応を優先いたします。

---

本方針は、ご利用者・ご家族・職員が相互に尊重し合い、安心して施設生活および支援が継続できる環境を維持するためのものです。

何卒ご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。