

カスタマーハラスメント防止のための指針

法 人 名：有限会社アール・エム

事業所名：はなまる介護センター

1. 本指針作成の要旨

当事業所 はなまる介護センター におけるカスタマーハラスメント防止のため、本指針を定める。

2. 基本方針

当事業所は、利用者又はその家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動から、従業員の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応を行うものとする。

3. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、利用者または家族等の言動が、社会通念上相当な範囲を超え、職員の心身の負担や業務遂行に支障をきたす行為をいう。以下の行為はカスタマーハラスメントに該当し得る。ただし、これらに限られるものではない。

- ・ 暴力・暴言・威圧的な言動
- ・ 人格を否定する発言、侮辱・差別的言動
- ・ 過度な要求・強要（業務範囲外の指示、長時間拘束など）
- ・ 性的言動・不適切な接触
- ・ 無断での録音・録画・写真撮影
- ・ SNS 等への不当な投稿
- ・ 職員の安全を損なう行為（物を投げる、通行妨害など）

※認知症の症状による言動の場合は、医学的・介護的観点から総合的に判断する。

4. 相談体制の整備

当事業所では、職員が安心して相談できる相談体制を整備し、従業員研修や対応マニュアルを整備して、必要に応じて関係機関と連携しながら対応するものとする。

- ・ 窓口担当者：（管理者）山ノ川 清二
- ・ 受付方法：電話・メール・書面・職員からの報告
- ・ 初期対応：原則 24 時間以内に一次対応を行う
- ・ 職員の義務：職員は、カスタマーハラスメントと思われる事案が発生した場合、速やかに管理者へ報告する。

5. プライバシー保護と不利益取扱いの禁止

当事業所はカスタマーハラスメントの相談や事業関係の調査に関わる職員のプライバシーを厳重に保護します。また、職員が相談・報告を行ったことや調査に協力したことを理由として解雇その他の不利益な取扱いを行わない。

6. カスタマーハラスメントへの対応と被害者への配慮

当事業所はカスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努める。

- カスタマーハラスメントが発生した場合、複数名による対応、事実関係の記録、管理者への報告等を行い、状況に応じて適切な対応を講ずるものとする。
- 被害に遭った職員に対しては精神的・身体的なケアを行うとともに、必要に応じて担当の変更や業務の軽減などの配慮を行う。
- カスタマーハラスメント行為が継続し、又は著しく悪質であると認められる場合には、サービス提供方法の見直しその他必要な措置について、利用者又はその家族等と協議を行うことがある。
- 必要な改善が見られない場合や職員の生命・身体に危険が及ぶと判断した場合は、サービス提供の中止や利用契約を解除することがある。また悪質ケースでは警察や弁護士等の外部機関と連携し、厳正に対処する。

※介護拒否による抵抗等についてはカスタマーハラスメントと分けて捉える。

附則

本指針は、令和8年10月1日より施行する。