カスタマーハラスメント防止基本方針

制定日：令和8年10月1日

1．基本方針

当事業所は、利用者・家族等からの正当なご意見・ご要望には誠実かつ丁寧に対応し、より良いサービスの提供に努めます。

一方、職員に対する暴言、威圧、脅迫、人格を否定する言動、過度な要求、身体的暴力その他、社会通念上相当な範囲を超える言動により職員の就業環境が害される場合には、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）として、職員の安全と尊厳を守るため、組織として適切に対応します。

2．対象となる行為

当事業所では、次のような行為をカスハラの例として考えます。

・暴言、大声、威圧的な言動

・脅迫、人格や尊厳を否定する発言

・長時間にわたる対応や、同じ要求を繰り返す行為

・社会通念上過度な謝罪や不当な要求

・職員への身体的暴力、物を投げる等の行為

・セクシュアルハラスメントに当たる言動

・SNS等への投稿をほのめかすなどして過度な要求を行う行為

・その他、職員の就業環境を著しく害する言動

なお、利用者本人の認知症（BPSD）、疾病、障害、精神状態等が言動に影響している場合には、その状況を踏まえ、必要に応じて関係機関と連携し、適切に対応します。

3．当事業所の対応

カスハラが疑われる場合は、職員個人に対応を委ねることなく、管理者を中心として組織的に対応します。

・職員の安全を最優先します。

・事実関係を確認し、必要な記録を行います。

・必要に応じて複数職員で対応します。

・利用者・家族等に対し、適切な対応をお願いし、改善を求めます。

・必要に応じて関係機関等と連携します。

・危険性がある場合には、対応を中止し、警察等への相談・通報を行います。

4．契約解除等について

カスハラ行為が継続し、改善が見られない場合、または職員の安全や就業環境が著しく損なわれると判断した場合には、契約書・重要事項説明書等に基づき、何らの催告を要せず直ちに契約を解除し、サービスの提供を終了します。

契約解除等を行う場合には、利用者への影響を考慮し、介護保険制度上の取扱いを踏まえ、必要な引継ぎや関係機関との調整を行います。

5．職員への配慮

当事業所は、カスハラを受けた職員の精神的・身体的負担に配慮し、必要に応じて管理者による相談対応、担当変更、複数職員での対応その他必要な支援を行います。

職員がカスハラについて相談・報告したことを理由として、不利益な取扱いを行いません。また、相談者や事実確認に協力した職員のプライバシー（相談内容や個人情報等）は厳重に保護します。

6．基本方針の周知・見直し

本基本方針は、職員に周知するとともに、利用者・家族等にも必要な範囲で周知します。

また、カスハラ事案の発生状況や対応結果等を踏まえ、必要に応じて本基本方針及び対応方法を見直し、職員が安心して働くことができる環境の整備に努めます。

株式会社介護屋宮﨑