

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

医療法人大澤会の運営する介護事業部門(以下、「当法人」)は、ご利用者やご家族様並びに行政機関や取引先の皆様(以下、「利用者様」)に対して真摯に対応することを心掛け、より良い介護を実現するためには、当法人と利用者様との信頼関係や協力関係が必要であると考えております。一方で、利用者様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招くゆゆしき問題であり、当法人は、職員の人権を尊重する為、これらの要求や言動に対しては、利用者様に対し誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応させていただきます。

なお、本方針に基づく具体的対応策は当法人の指針に従い運用します。

カスタマーハラスメントの定義

当法人は、厚生労働省の指針を踏まえ、利用者様の言動において介護業界の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超え、職員の職場環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。また、対面に限らず電話や SNS 等インターネット上での行為も対象となります。なお、本方針は利用者様からの正当なご意見、苦情や要望までを排除する趣旨ではなく、安全安心なる職場環境が損なわれず、より良い介護が提供できるようにするためのものです。

カスタマーハラスメントであると思われる事項

当法人がカスタマーハラスメントと考える、社会通念上許容される範囲を超えられる行為を下記に記載いたしますが、下記内容以外にも社会通念上許容される範囲を超えたものであるかは、言動の内容、手段や態様を十分留意した上で、総合的に判断いたします。ただし、利用者の認知症、疾病、傷害、精神、心理状態、薬剤の影響等によって生じている可能性のある言動については、その背景を十分に確認します。

① 利用者様からの暴力・暴言、セクシュアルハラスメント

- 身体的暴力(物を投げる、叩く、蹴る、つねる、噛む等身体的に危害を及ぼす行為)
- 精神的暴力(暴言、大声での威圧、怒鳴る、理不尽な要求や態度)
- セクシュアルハラスメント(サービスの利用上関係のない接触や卑猥な言動)
- その他、当法人や職員に対する誹謗中傷(インターネット・SNS への投稿を含む)マスコミや SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅迫・人格の否定につながる行為・侮辱的な発言や差別的な発言・名誉棄損等

② 利用者様からの過剰または不合理な要求

- 何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為

- 要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡
- 従業員を無断で撮影、録画、録音する行為
- 職員の懲罰等法人内処罰の要求(解雇や降格要求など)
- 介護保険上のサービス以上の要求(特別扱いなど)
- 議員や反社会的勢力とのつながりをほのめかし特別扱いの要求(優先的利用や職員採用要求など)
- 政治や宗教への執拗な勧誘
- 介護保険法で定められた内容や各種制度に対しての執拗な苦情
- 国籍、性別や個人を指定した介護サービスの要求
- ③ 利用者様からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束など
 - 合理的理由のない謝罪の要求(土下座の強要など)
 - 合理的理由のない長時間の拘束(長時間の話し合いや電話など)
 - 合理的理由のない施設(事業所)以外の場所への呼び出し
 - 合理的理由のない勤務時間外への対応を求める行為
- ④ 利用者様からのその他のハラスメント行為
 - 利用者様からのプライバシーの侵害行為
 - 利用者様からのその他各種ハラスメント行為

カスタマーハラスメントへの対応

当法人として、職員へ対応の周知、職員研修の実施、相談体制の整備、不利益取り扱い禁止の徹底、職員のケア優先、発生後の迅速な事実確認と対応、外部機関との連携を致します。利用者等からこれらの行為を受けた際には、職員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応いたします。なお、職員を守るために以下の対応を行う場合がございます。

- 上長又は複数人での対応変更及び対応の録音
- 当法人の利用中止及び退所
- 弁護士等適切な外部専門家や警察等関係機関との連携や通報

職員皆様へのお願い事項

多くの利用者様には、既に上記事項を遵守していただいておりますが、利用者様と職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続き以下の内容のご理解とご協力お願い致します。

- ハラスメント行為に加担しないこと
- 他者に敬意を持って行動すること
- すべての法令を遵守すること



以 上
2026 年 10 月 1 日
医療法人 大 澤 会
介護部門 こもれび