「 カスタマーハラスメントに対する基本方針」

さくらケアサービス株式会社

１． はじめに

さくらケアサービス株式会社（以下「本法人」という）では、ご利用者様やご家族様に満足していただける質の高い介護・福祉サービスの提供を不断に追求しております。

本法人では、職員が心身ともに健康かつ安心して働ける職場環境のもと、ご利用者様やご家族様の声に真摯に耳を傾け、日々の業務に取り組んでおります。一方で、一部のご利用者様やご家族様等による不当・悪質な言動や要求を行う、いわゆるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）が生じるケースも存在します。これらの行為は職員の尊厳を傷つけ、過度な精神的ストレスにより休職・退職に追い込まれるなど、就業環境を深刻に悪化させます。また、通常業務に支障が生じることで、他のご利用者様への適切なサービス提供が遅れるなど、事業全体に及ぼす影響も少なくありません。

本法人は、ご利用者様・ご家族様への誠意ある対応を基本としつつも、職員の人権と尊厳を尊重し、健全なサービス提供体制を維持するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、組織全体で取り組んでまいります。

２．カスタマーハラスメントの定義と該当する行為の例

本法人では、ご利用者様やご家族様、関係者等からのお申し出や言動のうち、「要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、それによって職員の就業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。

以下は、本法人がカスタマーハラスメントと考える具体的な例ですが、これらに限定されるものではありません。

- 身体的・精神的な攻撃
  - ・暴力、器物破損、威嚇・脅迫行為
  - ・暴言、侮辱、人格を否定する言動、名誉毀損
- 時間・場所を拘束する行為
  - ・長時間の居座りや電話による職員の拘束
  - ・合理的理由のない場所への呼びつけ
- 過剰・不合理な要求
  - ・制度・法令上受け入れられない要求や、契約範囲を超える対応の強要
  - ・合理的理由のない謝罪要求（土下座の強要等）や特別扱いの要求
  - ・解決困難な要求の繰り返し、不必要な面会の連続要求
- 個人のプライバシー侵害・性的ハラスメント
  - ・職員個人に対するプライバシー侵害、無断での撮影・録音
  - ・SNS やインターネット上での誹謗中傷・個人情報の投稿
  - ・セクシャルハラスメント行為（不要な身体接触、性的な言動等）

３．カスタマーハラスメントへの対応について

カスタマーハラスメントに対しては、担当職員個人に抱え込ませず、組織として毅然とした対応を行います。

（１）組織的対応と職員保護の徹底

カスタマーハラスメントが発生したと判断した場合、職員の安全と保護を最優先とし、複数名での対応や組織的対応へと切り替えます。

（２）サービスの継続お断り・契約解除

悪質または継続的なハラスメント行為により改善が見込めない場合、ご利用者様・ご家族様への対応をお断りすることや、介護保険法および利用契約等に基づきサービスの提供を一時中断、あるいは契約を解除させていただきます。

（３）外部専門機関・法的措置との連携

悪質な行為や犯罪行為（暴力、脅迫、器物破損、不退去等）が疑われる場合は、警察や弁護士等の外部専門家と速やかに連携し、法的措置を含め厳正に対処いたします。

４．ご利用者様・ご家族様へのお願い

本法人は、ご利用者様・ご家族様との互いの尊重と信頼関係を大切にし、誰もが安心して過ごせる環境づくりを目指しております。職員が安全かつ良好な職場環境で質の高い介護・福祉サービスを永続的に提供できるよう、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

附則　この基本方針は令和８年 10 月１日より施行する。