
【介護老人保健施設 まゆみの里 介護医療院 うぐいすの森】

カスタマーハラスメント基本方針

第1条（目的と基本理念）

1. 本基本方針は、利用者、その家族および関係者等（以下「利用者等」という）からの不当な要求、言動その他のハラスメント行為（以下「カスタマーハラスメント」という）から、すべての職員の安全と健康を守り、安心して働ける環境を確保し、もって質の高い介護サービスの継続的な提供に資することを目的とする。
2. 介護老人保健施設 まゆみの里 介護医療院 うぐいすの森（以下「当施設」という）は、カスタマーハラスメントを一切容認しないものとし、組織全体で毅然とした態度で対応する。

第2条（カスタマーハラスメントの定義と例示）

基本方針におけるカスタマーハラスメントとは、利用者等による、介護サービス提供の現場またはそれに関連する場において行われる、職員の尊厳を不当に傷つけ、就業環境を害し、またはサービスの円滑な提供を妨げる言動をいう。

（例示）

- **暴力・威嚇型:** 殴る、蹴る、物を投げつける、大声で威嚇・脅迫する行為。
- **不当要求型:** 金銭・物品等の不当な要求、土下座などの謝罪を強要する行為、介護サービスの範囲を超える過剰な要求。
- **時間拘束型:** 業務に支障が出るほどの長時間の拘束、面会、電話等。
- **暴言・誹謗中傷型:** 人格を否定するような暴言、侮辱的な発言、SNS 等インターネット上での誹謗中傷行為。
- **セクシュアルハラスメント型:** 意に反する性的な言動、身体接触、性的関係の強要。
- **権威型:** 正当な理由なく、特別扱いを要求し、これを拒否すると不利益を示唆する行為。

第3条（法人・施設の責務）

1. 当施設は、本方針に基づき、カスタマーハラスメントの予防および発生後の迅速かつ適切な対応のため、以下の措置を講じる。
 - (1) 本方針の全職員および利用者等への周知徹底。
 - (2) 職員に対する、カスタマーハラスメントに関する知識および対処法についての定期的かつ継続的な研修の実施。
 - (3) 職員が安心して相談・報告できる窓口の設置と、相談者・被害者のプライバシー保護の徹底。
 - (4) 事実確認および問題解決のため、管理者を中心とした組織的対応体制の構築。

2. 当施設は、カスタマーハラスメントの被害を受けた職員に対し、心身の健康への配慮（メンタルヘルスケア等）を最優先し、必要に応じて業務分担や配置の変更等の措置を講じる。

第4条（職員の責務）

1. すべての職員は、本方針を遵守し、カスタマーハラスメントを正しく理解し、いかなるハラスメントにも加担してはならない。
2. 職員は、利用者等からの不当な言動を受けた場合、一人に対応せず、速やかに管理者に報告し、組織的対応を求めるものとする。

第5条（利用者等への対応）

1. 当施設は、利用者等に対し、本方針を事前に説明し、職員の人権・尊厳を尊重した適切な行動を求める。
2. カスタマーハラスメントが発生した場合、当施設は以下の手順に基づき対応する。
 - (1) **組織的な対応:** 担当者個人ではなく、管理者を含めた複数職員が対応し、冷静かつ理性的な話し合いを求める。
 - (2) **記録の保全:** 正確な事実確認のため、会話内容を録音または詳細に記録する。
 - (3) **外部専門家との連携:** 解決が困難な場合、弁護士、警察等の外部専門機関と連携し、問題解決を図る。
 - (4) **契約の解除:** 悪質なカスタマーハラスメント行為が繰り返され、改善が見られない場合は、当該利用者へのサービス提供を拒否または利用契約を解除する等の断固たる措置をとる。

附則

1. 本方針は、令和8年1月1日から施行する。