

社会福祉法人奥州いさわ会高齢者支援事業部門カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

私たち社会福祉法人奥州いさわ会高齢者支援事業部門（以下、「当事業部門」といいます）は、ご利用者様一人ひとりの尊厳を大切に、住み慣れた地域で安心して質の高い介護サービスを受けていただけるよう、日々の業務に最善を尽くしております。

介護サービスは、ご利用者・ご家族と、当事業所の職員との間の「信頼関係」のうえに成り立つものです。職員が安全かつ健康に、そして誇りを持って働ける環境を確保することは、結果としてすべてのご利用者へより良いサービスを提供し続けるために不可欠であると考えております。

そのため、当事業所では職員の安全と尊厳を守るため、以下の通りカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

2. 当事業所におけるカスタマーハラスメントの定義

ご利用者やご家族等からの要求・言動のうち、その内容に正当性がないもの、または正当性があったとしても、その手段・態様が社会通念上不適切なものであり、職員の就業環境を害するもの（精神的・肉体的苦痛を与えるもの）を指します。

※なお、認知症の症状やその他の疾患、障害の特性に起因する言動については、専門的な知見に基づき適切に対応いたしますが、職員の身体や生命に危険が及ぶ場合はこの限りではありません。

【具体的な対象となる行為の例】

- **身体的な暴力・威嚇**：殴る、蹴る、物を投げつける、胸ぐらをつかむ等の行為
- **精神的な暴力・暴言**：大声で怒鳴る、侮辱する、人格を否定するような発言、威圧的な態度（声を荒げる、睨む等）等の行為
- **プライバシー侵害・不適切な撮影行為**：職員の同意を得ずに顔写真や動画を撮影する行為、音声の無断録音、およびそれらのデータを SNS 等（インターネット上）へ投稿・拡散する行為、または「ネットに晒す」などと脅迫する行為。
- **過剰または不当な要求**：要求に理由がないサービス等と全く関係のない要求、契約等により想定しているサービスを著しく超える要求、対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求、不当な損害賠償要求等の行為
- **セクシャルハラスメント**：不必要に身体に触れる、性的な冗談や発言、わいせつな言動、つきまとい等の行為
- **拘束・執拗な言動**：長時間の電話や面談による拘束、同じクレームの過度な繰り返し、SNS 等への誹謗中傷の書き込み等の行為

3. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応方針

万が一、これらの行為が認められた場合、当事業所は組織として以下の通り毅然とした対応を行います。

① 組織的な対応と介入

- ・職員個人に問題を抱え込ませず、管理職や本部が速やかに介入し、組織として対応します。必要に応じて、訪問介護等のサービスでは複数名での訪問に切り替えます。
- ・対応時間は原則「30分」以内とし、悪質な言動が続く場合は速やかに対応を打ち切ります。
- ・警告に応じない場合は、「退去命令」や「警察への通報」を行います。

② 事実の記録

客観的な状況把握のため、発生日時、内容、状況を詳細に記録します。必要に応じて、事前に通知したうえで会話の録音や録画を行う場合があります。

③ サービスの停止および契約の解除

度重なる指摘や改善の申し入れにもかかわらずハラスメント行為が改善されない場合、また、職員の身体や精神に重大な危機が及ぶと判断した場合は、ケアマネジャー等と連携の上、介護サービス提供の停止、または利用契約を解除（解約）いたします。

④ 外部機関との連携

悪質なケース（器物破損、傷害、強要、脅迫、ストーカー行為など）や犯罪行為とみなされる場合は、速やかに警察や弁護士などの専門機関、行政と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

4. ご利用者様・ご家族様へのお願い

多くの方々には、日頃より当事業所の運営と職員へ温かいご理解とご協力をいただき、心より感謝申し上げます。

私たちは、ご利用者様のご意見やご要望には真摯に耳を傾け、サービスの改善に努めてまいります。しかしながら、職員へのハラスメント行為に対しては、一線を画して対応せざるを得ません。

職員が安心して働ける環境づくりが、質の高い介護の継続につながります。お互いを尊重し合える関係の維持に向け、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和8年8月12日

社会福祉法人奥州いさわ会

理事長 藤田 春 芳