

## カスタマーハラスメントに対する行動指針

医療法人啓信会  
介護老人保健施設ひしの里

### 1. 基本方針

医療法人啓信会介護老人保健ひしの里（以下、「当施設」という）は、ご利用者を尊重し、より満足度の高いサービスを提供することを心掛けます。

一方で、お客様であるご利用者やそのご家族（以下、「お客様」という）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、セクシャ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、ゆゆしき問題です。

万が一、ご利用者等からこれらの行為を受けた際は、職員が上長などに報告・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。

### 2. 対象となる行為

当施設では、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを次のとおり定義いたします。

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らし、当該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って、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

以上の定義より、具体例として、下記のような行為をカスタマーハラスメントとして取り扱いますが、これらに限るものではありません。

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・ 合理的な理由がない謝罪の要求
- ・ 社会通念上相当な程度を超える提供していないサービス提供の要求
- ・ 合理性のないサービス交換の要求
- ・ 過剰な金銭補償の要求
- ・ 社会通念上相当な程度を超える要求
- ・ 職員に関する解雇等の社内処罰の要求
- ・ 合理的な理由のない長時間の拘束の要求
- ・ 合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出しの要求
- ・ 要求の内容が、当施設の提供するサービスの内容とは関係がないもの

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動、電話、メール
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁など）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

当施設では、カスタマーハラスメントに対して、以下の通り対応いたします。

#### (1) 施設内対応

- ・迷惑行為、悪質なクレームに対応できるように、日頃から研修などを通じて職員への教育を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員の安全の確保及び精神面へのケアを最優先します。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- ・より適切な対応を実施するために外部専門家と連携します。

#### (2) 施設外対応

- ・コミュニケーションを取ることにより、より良い関係の再構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的・理性的な話し合いを求め、双方合意のもと解決できる方法を検討します。
- ・悪質なカスタマーハラスメントを行われる場合は誠に残念ながらサービスのご利用をお断りまたは中止させて頂くこともございます。

#### 4. お客様に対するお願い

当施設はお客様とより良い関係を築いていきたいと考えております。そこで、当施設自身がハラスメント行為を起こさないように注意するとともに、お客様には以下の事項をお願いできればと存じます。

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

多くのお客様には上記事項を遵守して頂いておりますが、お客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、引き続きご協力をお願いいたします。

#### 附則

この指針は、令和5年10月1日より施行する。