

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

医療法人眞幸会 介護老人保健施設 翔寿苑では「多職種協働によるケアサービスを通して、利用者  
と職員の生活を向上させる」を理念に掲げ日々の業務に取り組んでおります。

当施設では、全職員の安全と尊厳を守り安心して働ける職場環境を確保し、利用者様やご家族様との  
良好な関係性を構築することを目的に「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしまし  
た。

当施設では、誠意をもって安心・安全なサービスの提供に努めておりますが、ご利用者様やご家族様  
等から常識の範囲を超えた要求や当施設の職員や他の利用者様・ご家族様の人格を否定する言動・暴  
力・セクハラ等の所謂カスタマーハラスメントと言われる行為は職場環境や施設内環境の悪化を招  
き、当施設の上記理念の実践を妨げる重大で深刻な問題となります。

当施設では、ご利用者様やご家族様と職員の人権を尊重し擁護するために、このような行為に対して  
毅然とした態度で対応して参ります。

### 【カスタマーハラスメントとは】

厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より、カスタマーハラスメントとは「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て、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」と定義されています。

【カスタマーハラスメントと判断される行為の例】

カスハラと判断される行為	具体例(一部)
時間拘束	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一時間を超える長時間の拘束・居座り</li> <li>・長時間の電話</li> <li>・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為</li> </ul>
リピート型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・頻繁に来苑し、その度にクレームを行う</li> <li>・度重なる電話</li> <li>・複数部署にまたがる複数回のクレーム</li> </ul>
暴言	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大声、暴言で執拗に職員を責める</li> <li>・施設内で大きな声をあげて秩序を乱す</li> <li>・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し</li> </ul>
対応者の揚げ足取り	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話対応での揚げ足取り</li> <li>・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える</li> <li>・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める</li> <li>・一方的にこちらの落ち度に対してのクレーム</li> <li>・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て</li> </ul>
脅迫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・脅迫的な言動、反社会的な言動</li> <li>・物を壊す、殺すといった発言による脅し</li> <li>・SNS やマスコミへの暴露をほのめかした脅し</li> </ul>
権威型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求</li> </ul>
SNS への投稿	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネット上の投稿(職員の氏名公開)</li> <li>・当施設・当施設職員の信用を毀損させる行為</li> </ul>

<p>正当なり理由のない過度な要求</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・言いがかりによる金銭要求</li> <li>・私物の故障について金銭要求</li> <li>・難癖をつけたキャンセル料の未払い、代金の返金要求</li> <li>・備品を過度に要求</li> <li>・入手困難な物品の過剰要求</li> <li>・制度上対応できないことへの要求</li> <li>・契約内容を超えた過剰な要求</li> </ul>
<p>感染症に関するもの</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マスク着用、消毒、窓開けに関する強い要望</li> <li>・マスクをしていない人への過度な注意の要望</li> <li>・来苑者のマスク着用拒否</li> <li>・当施設のルールから逸脱した行為</li> </ul>
<p>セクハラ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定の職員へのつきまとい</li> <li>・職員へのわいせつ行為や盗撮</li> </ul>
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・敷地内、建物内への不法侵入</li> <li>・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り</li> </ul>

#### 【カスタマーハラスメントへの対応】

- ・不当な要求や言動に対しては、毅然とした態度で対応します。
- ・悪質な行為が続く場合、サービスの提供を中止し、施設利用を断る場合があります。
- ・悪質と判断した場合は、警察や弁護士などの専門家と連携し厳正に対処します。
- ・職員が適切な対応ができるよう研修を行い、相談窓口を設置して職員のメンタルケアを行います。

当施設では、ご利用者様やご家族様等のご協力のもと、「信頼され安心安全に過ごせる施設」を目指します。今後ともご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。