

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 目的

当社は、「人が人を支える温もりと信頼を大切にし、ご本人の願いや思いに耳を傾け、日々の生活に安心と笑顔をお届けする」という想いのもと、質の高いサービスおよび医療・福祉の提供に努めております。これらのサービスは、ご利用者様・患者様、ご家族の皆様、そして働くスタッフとの相互の信頼関係と安全な環境があってこそ成り立つものです。

当社は、働くすべてのスタッフが安心して業務に専念し、安全にサービスを提供できるよう、人権と就労環境を守る取り組みを行ないます。これに伴い、社会通念上相当な範囲を超える不当な要求や言動（以下「カスタマーハラスメント」）に対しては、組織として毅然とした対応を行います。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社におけるカスタマーハラスメントとは、「ご利用者様、患者様、ご家族、その他関係者等からのクレーム・言動のうち、要求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り、当該手段・態様により、スタッフの安全や就労環境が害されるもの、または他のご利用者様等の安全・利用環境を著しく阻害するもの」を指します。

※正当な苦情、サービス品質向上に関するご意見・ご要望、あるいは病状や認知症状等に起因する適切な支援・ケアを要する言動についてはカスハラと区別し、真摯に対応いたします。

【主な対象となる行為の分類】 以下のような行為を対象といたします。

1. 身体的・精神的な攻撃

暴行、傷害、暴言、威圧的な言動、侮辱、誹謗中傷など

2. 過剰・不当な要求

法令・介護保険制度や契約範囲を超える要求、過剰な金品・無償対応・補償・謝罪の強要など

3. 業務妨害・継続的な拘束

長時間の電話・面談の強要、頻繁な来訪・来薬局、他の対応の妨害など

4. プライバシー侵害・性的言動

無断での撮影・録音、SNS 等への投稿、個人情報執拗な要求、セクシャルハラスメントなど

※なお、上記は代表的な例示であり、これらに限られるものではありません。

記載のない行為であっても、社会通念上不相当と認められる言動・要求については、カスタマーハラスメントとして対応いたします。

3. カスタマーハラスメントへの対応方針

1. 組織的対応の徹底

カスハラが発生した場合、スタッフ個人に解決を委ねず、管理者・上司および本部（労務・総務担当等）が連携し、組織全体で対応します。

2. サービス提供の拒否・契約解除

カスハラ行為によりスタッフの安全や他のお客様へのサービス提供が困難と判断した場合、サービスの提供をお断りする、または契約を解除・見直す等の適切な措置を講じます。

3. 外部専門機関との連携

悪質な事例（脅迫、暴行、不退去、器物破損等）や不当要求に対しては、警察や弁護士等の外部専門機関と迅速に連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

4. 社内体制の整備・スタッフの保護

1. 相談窓口の設置と迅速な対応

カスハラを受けた、または受ける恐れがある場合に、スタッフが躊躇なく相談・報告できる窓口（労務・相談窓口）を設置します。

2. 現場用対応手順・マニュアルの整備

事業部ごとに初期対応ステップ（複数人対応、録音・報告基準等）や具体的な判定基準を定めた社内用ガイドラインを整備し、全スタッフに周知・研修を実施します。

3. 被害を受けたスタッフのケア

被害に遭ったスタッフの心身の安全を第一に考え、必要に応じて専門家によるカウンセリング機会の提供や配慮措置（担当変更や休養等）を行います。