カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年10月1日

基本方針・目的

介護老人保健施設さくら(以下、当施設)は、利用様に寄り添う介護を提供するという理念を基に、各関係機関の皆様との連携を深め、地域の介護施設として更にその機能を充実するよう努めています。これらの介護サービスを持続的に提供するためには、その介護を支える職員が、誇りを持って活躍し、尊厳が保たれていることが不可欠です。

日頃より当施設をご利用いただく皆様からは、温かいご支援や貴重なご意見をはじめ、時には厳しいご批判を頂戴しており、日々ありがたく参考にさせていただいております。その一方で、ごくわずかではございますが、職員に対する誹謗中傷、自己中心的で理不尽な要求や悪質なクレーム、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、これらの迷惑行為は職場環境の悪化を招く見過ごせない問題となっております。

そのような行為から職員を守ることも持続的に介護を提供するためには不可欠と考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を公開いたします。

この取り組みを通じて、より良い介護を皆様に提供し続けるよう尽力して参ります。

カスタマーハラスメントとは

法律では次の3つを全て満たすものが「カスタマーハラスメント」とされています

① 職場において行われる、顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって

② その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより

③ 当該労働者の就業環境を害すること

カスタマーハラスメントへの対応

施設において，次のような暴言・暴力・迷惑行為があった場合、退去を命じます。応じていただけない場合は警察介入を依頼します。
当施設が悪質と判断した場合には、弁護士を含む第三者に相談のうえ、厳格に対処いたします。
例として次に挙げるような行為を当施設は拒否します。

1. 大声による罵倒、暴言またはにらみつける、立ちはだかるなどの威圧的な言動等により、他の利用者や施設職員に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような行為）
2. 訪問者および施設職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合
3. 解決しがたい要求を繰り返し、施設職員の業務に支障をきたすこと（必要限度を超えて面会や電話等を強要する行為等）
4. 施設職員へみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為をすること
5. 正当な理由もなく施設内に立ち入り、長時間とどまること
6. 介護従事者の指示に従わない行為（飲酒・喫煙・無断で施設から退去、外出する等）
7. 施設側の了承を得ず撮影や録音をすること
8. 謝罪や謝罪文を強要すること
9. 施設内の機器類の無断使用、持ち出し、または器物破損行為
10. 宗教への勧誘および政治活動を行なうこと
11. 許可なく営利を伴う営業行為を行うこと
12. 一方的な主張等で長時間（30 分以上）の電話や明らかに不要な複数回の架電反復により、施設業務に支障を与えること
13. その他、介護に支障をきたす迷惑行為

このような行為は当事者と施設関係者との信頼関係を損ない，適切な介護の存続を困難にします。
また、介護内容そのものと関係のないクレーム等を繰り返す行為により、利用者の皆さんと共に介護を継続していくうえで欠かすことのできない信頼関係が破綻していると当施設が判断すれば新たな介

護サービスには応じられませんのでご了承願います。