

カスタマーハラスメントに関するお願い

社会福祉法人枚方療育園 介護老人保健施設 愛（以下「当事業所」）では、ご利用者一人ひとりの心身・健康状態や気持ちに寄り添った看護・介護を実現するために日々業務に取り組んでいます。

より良い看護・介護を実現するためには、ご利用者並びにそのご親族との信頼・協力関係が重要であると考えております。

そのためにも、ご利用者やそのご親族からの過度な要求や当事業所の職員の尊厳を傷つける行動、いわゆるカスタマーハラスメントには、毅然とした態度で対処させていただくこととしておりますのでご理解をいただきますよう、よろしくお願いいたします。

●カスタマーハラスメントとなる行為について

厚生労働省がまとめた「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」で示された「顧客等からの著しい迷惑行為」の例示を参考に、次の行為はカスタマーハラスメントに該当すると考えます。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

ご利用者並びにご親族による暴力・暴言

- ・職員を叩いたり、職員に向かって物を投げたり、突き飛ばしたりする身体的暴力行為
- ・職員に対する暴言・誹謗中傷（インターネット、SNS上でのものを含む）
- ・職員に対する威迫・脅迫
- ・職員の人格を否定する発言
- ・職員を侮辱する発言

ご利用者並びにご親族による過剰な又は不合理な要求

- ・合理的な理由のない謝罪の要求
- ・当事業所職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

ご利用者並びにご親族による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

- ・合理的な理由にない長時間の拘束や複数回の電話・メール・来訪
- ・合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出し

ご利用者並びにご親族によるその他のハラスメント行為

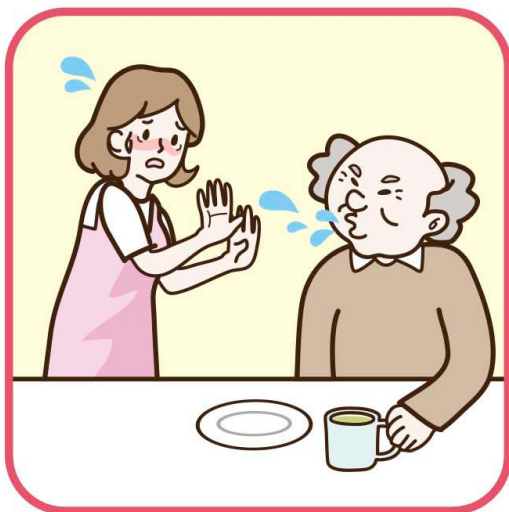
- ・ご利用者並びにご親族によるプライバシー侵害行為
- ・ご利用者並びにご親族によるセクシュアルハラスメント
- ・ご利用者並びにご親族によるその他各種のハラスメント

●カスタマーハラスメント発生時の対応

- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、対応体制を構築します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- ・カスタマーハラスメントが認められた場合、ご利用者並びにそのご親族と合理的かつ理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- ・対応の適正化を図るため、必要に応じ外部機関（顧問弁護士・警察等）に相談し、カスタマーハラスメントの解消の見込みがない場合には、サービス提供の停止または契約を解除することがあります。



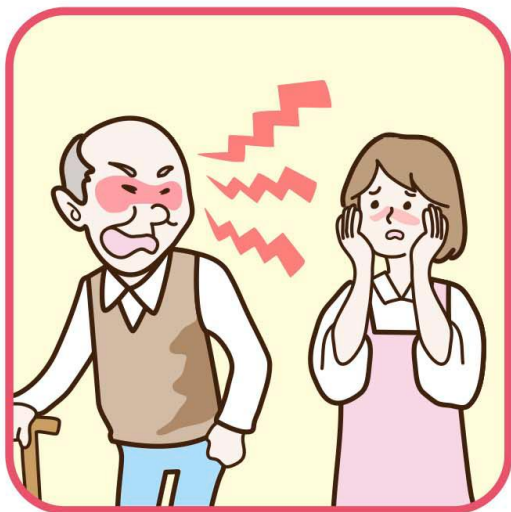
ものを投げる



つばを吐く



体をたたく



大声で怒鳴る



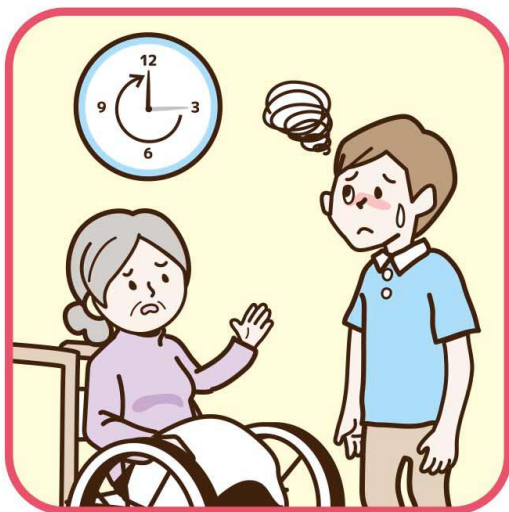
理不尽な要求
※業務外のサービス強要など



体に触る



性的な話をする



長時間のクレーム



つきまとう

これらは

ハラスメント行為

です

※認知症等の病気または障害の症状による言動については、症状に応じた適切な治療・ケアが提供できるよう、医師・ケアマネジャー等と連携を図って参ります。

介護サービス利用にあたっての兵庫県からのお願い

ハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、かかわった介護職員の心身に悪影響を与えます。状況によっては、契約条項や重要事項説明に基づき介護サービスの提供が終了となる場合がありますので、ご留意をお願いします。