カスタマーハラスメントに対する行動指針

第１条（目的）

介護老人保健施設能見台パートリア（以下「当施設」という。）は、利用者及びその家族等からの暴言、暴力、悪質なクレーム等の迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）から職員を守り、安全で快適な就業環境を確保するとともに、質の高い介護サービスの継続的な提供を図ることを目的として、本指針を作成する。

第２条（カスタマーハラスメントの定義）

本指針におけるカスタマーハラスメントとは、利用者及びその家族等（関係者を含む）による、社会通念上許容される範囲を超える行為であって、職員の就業環境を害するものをいう。主な行為は以下の通りとする。

1. 身体的な攻撃：殴る、蹴る、つねる、物を投げつける等の危害を加える行為
2. 精神的な攻撃：暴言、人格を否定する発言、脅迫、過度な叱責、名誉棄損、侮辱
3. 継続的な・執拗な言動：合理的な理由のない長時間の拘束、執拗な電話やクレームの繰り返し
4. 威圧的な言動：威嚇するような態度や行動、土下座の要求
5. 拘束的な言動：正当な理由なく事業所外への呼び出しや、自宅・プライベートへの侵入
6. 性的な言動：意に沿わない性的な発言、不必要な身体への接触等のセクシャルハラスメント
7. 就業者個人への攻撃・嫌がらせ：職員のプライバシー侵害や、個人の尊厳を傷つける行為

第３条（職員の対応）

職員はカスタマーハラスメントを受けた場合、以下の対応を基本とする。

1. 毅然とした態度で冷静に対応し、身の安全を最優先に行動する。
2. その場での即答や個人的な約束を避け、上司・管理者に速やかに報告する。
3. 危険が及ぶ恐れがある場合や緊急を要する場合は、直ちに警察等へ通報する。

第４条（組織的な対応と相談体制）

当施設は、カスタマーハラスメントに対して以下の体制で組織的に対応する。

1. 被害を受けた職員の心身のケアと安全確保を最優先とする。
2. 事案の事実関係を速やかに調査し、関係者間で情報を共有する。
3. 悪質性が高いと判断した場合は、外部専門家（横浜市ハラスメント相談センター、弁護士等）と連携し、厳正に対処する。
4. 職員が安心して相談できる窓口（担当:総務課長）を設置し、周知する。

第 5 条（利用者・ご家族へのお願い）

当施設は、すべての利用者に対して平等に適切なケアを提供するために、利用者及びご家族等に対し、本指針を理解し、ハラスメント行為に加担しない、職員や他者に敬意を持って行動することを求める。万が一、悪質なカスタマーハラスメントが確認された場合は、誠に遺憾ながらサービスの提供の制限や契約の解除を行う場合がある。

第 6 条（職員への教育・研修）

当施設は、カスタマーハラスメントの防止及び発生時の適切な対応のため、定期的に職員研修を実施し、職員の意識の向上と対処スキルの習得に努める。

第 7 条（指針の改定）

本指針は、社会情勢や法令の改正等に応じて、定期的に見直しを行い、必要な改定を行うものとする。

附則

本指針は、令和 8 年 6 月 1 日より施行する。