

お客様及び介護者の皆様
関係事業所の皆様

カスタマーハラスメントに対する基本方針について
～安心・安全な介護サービス提供のために～

日頃より、当法人の介護サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。
当法人では、お客様一人一人の尊厳を大切に、安心・安全な介護を提供することを第一に取り組んでおります。
このたび、すべてのお客様、従業員が安心して過ごせる環境を守るため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」について下記のとおり策定致しました。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を社内・社外に広く周知します。

有限会社大千「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は、「信頼と安心の絆を大切に、自立を支援いたします」という基本理念の下、安全・安心な介護を提供するため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもごございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、有限会社大千における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為

- 暴言・侮辱・誹謗中傷・威圧的な態度・怒鳴り声
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 過剰な謝罪や対応の強要（例：土下座の要求）
- 長時間クレームや面談による拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 従業員のプライベートや個人情報への干渉
- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- 組織で対応することを明確にするため、原則複数人数で対応します
- 身の危険や著しい精神的苦痛がある場合、その場から離れるよう指示します
- 悪質と判断した場合、必要に応じて関係機関（地域包括支援センター、警察等）や外部の専門家（弁護士等）と連携のうえ、毅然と対応します

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、地域包括支援センターや警察等と連携の上、毅然と対応します。

令和8年3月13日

有限会社大千

【
あおぞら介護サービス
あおぞらデイサービス
あおぞらの家
あおぞらの家訪問看護ステーション）

代表取締役 加納志野