

カスタマーハラスメントに対する行動指針

医 療 法 人 盈 科 会

令和8年8月1日

（目的と基本方針）

1. 医療法人盈科会（以下、「当会」という。）が運営する事業所では、全ての利用者様やそのご家族（以下、「お客様」という。）に安心して介護サービスをご利用頂くとともに、全ての職員の安全と健康を守り、安心して働ける環境を確保することを大切にしています。質の高い介護サービスの継続的な提供には、お客様との良好な関係が必要です。その実現のため、お客様にもご協力とご理解を頂きたいと考え、この指針を作成します。
2. お客様及び介護サービスの利用を検討している相談者並びに取引先からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、介護サービスの円滑な提供を妨げるまたは職員の職場環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。当会は、カスタマーハラスメントを容認せず、相談があった場合は組織的に対応します。
3. 介護サービスに対する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、誠意をもって対応します。また、認知症の周辺症状と思われる言動や行動は、カスタマーハラスメントとは分けて対応します。

（カスタマーハラスメントの対象となる行為）

お客様及び介護サービスの利用を検討している相談者並びに取引先からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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って、当該手段・態様により、職員の就業環境が害される行為をカスタマーハラスメントとして対応します。例として、以下のようなものが想定されますが、これらに限られるものではありません。（参考：厚生労働省カスタマーハラスメント対策企業マニュアル）

＜要求の内容が妥当性を欠く場合の例＞

- ・当会の提供する介護サービスおよび業務に瑕疵・過失が認められない場合。
- ・要求の内容が、当会の提供する介護サービスおよび業務の内容とは関係がない場合。

＜要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合の例＞

（要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの）

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求

(要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)

- ・提供された介護サービスの再要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

(カスタマーハラスメントへの対応)

当会では、カスタマーハラスメントに対して、以下の通り対応します。

＜法人内の対応＞

- ・カスタマーハラスメントに対する行動指針、対応方法を整備し、職員に対して周知・啓発し、具体的な対応について教育を行う。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置する。担当者は事務長とする。
- ・カスタマーハラスメントの被害を受けた職員の安全確保措置を講じ、心身の健康への配慮を最優先に対応する。
- ・事実関係を正確に把握するための確認を行い、確認した事実に基づき、問題の解決・収束・再発防止に向けて対応する。

＜法人外の対応＞

- ・お客様及び介護サービスの利用を検討している相談者並びに取引先に対し、当会のカスタマーハラスメントに対する行動指針を説明し、良好な関係性の構築に努める。
- ・カスタマーハラスメントに該当する行為が認められる場合は、管理者を含めた複数職員が対応し、冷静かつ理性的な話し合いを求める。
- ・正確な事実確認のため、会話や電話の内容を録音または詳細に記録し、カスタマーハラスメントの解決に努める。
- ・悪質なカスタマーハラスメントが繰り返され、改善が見られない場合は、サービスの提供をお断りまたは中止（利用契約の解除）する。
- ・解決が困難な場合は、弁護士、警察等の外部専門機関と連携し、問題解決を図る。

(付則)

1. この指針は、令和8年8月1日より施行する。