

老人保健施設西濃 「カスタマーハラスメントに対する行動指針」

1. 初めに

老人保健施設西濃（以下「当施設」）は、「あなたの笑顔が、私たちのよろこびです」という施設理念の下、ご利用者・ご家族、お取引先等の皆様（以下「関係者様」）のご要望等に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組むことに努めております。

そうしたなかで、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当施設のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方で、関係者様の要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つけるものも一部ございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、職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。

職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務にあたることが可能となり、ひいては、関係者様との関係をより良いものとするにつなげると考え、当施設の「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. カスタマーハラスメントの定義

当施設では、カスタマーハラスメントを「関係者様から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職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が、あくまで例示であり、これらに限るものではありません。

- ①身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ③威圧的な言動（大声・怒鳴り声、長時間の拘束、反社会的な言動等）
- ④継続的・執拗な言動（同一の質問・問い合わせの繰返し、つきまとい、SNS・メール・電話の執拗な送り付け等）
- ⑤拘束的な行動（不退去、居座り、業務妨害行為、監禁等）
- ⑥差別的言動、性的言動
- ⑦職員個人への攻撃・要求（プライバシーの侵害行為、個人情報の暴露等）
- ⑧不当な要求（金品の要求、過剰なサービス・謝罪・対応の要求等）
- ⑨SNS・インターネット上での誹謗中傷、無断撮影・録音、これらの公開等

3. カスタマーハラスメントへの対応（施設内）

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- ・職員に対して、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。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置いたします。

4. カスタマーハラスメントへの対応（施設外）

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを求め、よりよい関係の構築に努めます。
- ・内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させて頂く場合があります。
- ・カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は施設としての対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・カスタマーハラスメントの性質が悪質な場合や、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、警察や弁護士等との連携を図り、断固たる対応を行います。

5. 最後に（関係者様へのお願い）

当施設は、今後も関係者様とのより良い関係を築き、より質の高いサービスの提供に尽力してまいりますので、本指針へのご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

2026 年 9 月 1 日

医療法人麩城会

老人保健施設西濃