# カスタマーハラスメントに対する指針

株式会社コメディカ

## １ 基本的な考え方

介護現場におけるカスタマーハラスメントは、職員の安全、心身の健康及び業務継続に深刻な影響を及ぼすことが考えられます。株式会社コメディカ（以下「当法人」という。）は、利用者の権利を尊重しながらも、職員の人権が尊重され、安心して働くことができる環境を構築するため、以下の方針を定めます。

## ２．対象となる事業

本指針の対象となる事業は、当法人が運営する全ての事業です。

〇ハピネス訪問看護ステーション

〇ハピネスケアプランセンター

## ３ カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、利用者、その家族又はその他当社が提供する事業に関係を有する者等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、職員の就業環境を害するおそれのある行為を言います。

（１） 身体的、精神的な攻撃

ア 暴行、傷害、物を投げる行為

イ 脅迫、威嚇、暴言、大声での罵倒

ウ 人格を否定する発言、侮辱、土下座や謝罪の強要

エ 無断撮影、ＳＮＳでの個人情報の公開、誹謗中傷、名誉棄損

（２） 不当な要求

ア 理由がない又はサービス等と全く関係の無い謝罪、金銭等の要求

イ 契約を逸脱した過剰サービスの要求

ウ 職員に対し不当な処分、異動等の要求

エ 対応が著しく困難又は対応が不可能な要求

オ 執拗に職員の個人情報を聞き出そうとする行為

（３） 長時間の拘束及び執拗な言動

ア 窓口、電話等での長時間拘束

イ 同一内容の執拗な要求、理不尽なクレームの繰り返し又は執拗に不要な夜間オンコールを繰り返す行為

（４） 不退去、居座り、監禁等の拘束的な言動

（５） セクシュアルハラスメント

ア 不必要に身体へ接触する行為

イ 性的な言動、からかい、執拗な個人的誘い

**【病状・障害への配慮について】**

認知症やせん妄、精神症状などの影響による言動（BPSD 等）については、直ちにハラスメントとして取り扱わず、まずは医療的ケアとしてのアプローチを行います。ただし、職員の安全が脅かされる場合には、病状・障害の有無にかかわらず、安全確保を最優先に対応します。

## ４ カスタマーハラスメントの対応方針

当法人は、カスタマーハラスメントに対して、以下の方針に基づき組織として適切に対応します。

（１） カスタマーハラスメントには屈することなく毅然と対応し、合理的及び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。

（２） 説明責任を果たした上で、理解が得られない場合は、サービス提供の中止又は利用契約を解除する場合があります。

（３）カスタマーハラスメント行為が確認された、又は疑われる場合は組織での対応を基本とし、可能な限り複数人で対応します。悪質と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門機関と連携のうえ、毅然とした態度で対応します。

（４）インターネット上に職員の個人情報等が公開されていることが判明した場合は、削除要請その他法的措置を含め対処します。

（５） 必要に応じて、対応時の録音等による事案の記録を行うことがあります。

## ５ 本方針の周知

（１） 法人・職場内の周知

年１回以上の研修の実施、マニュアルを策定、職員への啓発及び周知を行い、その防止に積極的に取り組みます。

（２） 利用者及びご家族

重要事項説明書への掲載と利用開始時に書面と口頭による説明と同意を頂きます

（３） 職場外

当法人事業ホームページへ当方針を掲載します。

## ４ カスタマーハラスメントに関する相談窓口担当者・責任者

| | |
|---|---|
| カスタマーハラスメント相談（窓口）担当者 | 各事業の事業所管理者 |
| カスタマーハラスメントに関わる責任者 | 統括責任者　立石容子 |

（制定）　令和８年１０月１日