

令和 8 年 10 月 1 日

旭川大成デイサービスセンター・旭川大成居宅介護支援事業所
カスタマーハラスメント対応ポリシー

【はじめに】

旭川大成デイサービスセンターおよび旭川大成居宅介護支援事業所では、利用者・ご家族の皆様との信頼関係を大切に、安心してサービスをご利用いただける環境づくりに努めております。

一方で、職員に対する暴言・威圧的言動・過度な要求などは、職員の心身の安全を損ない、適切なサービス提供に支障をきたす重大な問題となります。

厚生労働省の指針に基づき、当事業所では以下の行為を「カスタマーハラスメント」として取り扱います。

【カスタマーハラスメントとなる行為】

① 暴言、威嚇、脅迫、強要

- ・ 大声で怒鳴る、侮辱的な言葉を繰り返す
- ・ 職員を威圧する態度や言動
- ・ 「責任を取れ」「辞めさせろ」などの脅迫的要求
- ・ 不当な行為を強要する言動

② セクハラ、ストーカー行為・言動

- ・ 職員の身体的特徴への執拗な言及
- ・ 不必要な身体接触
- ・ 個人的な連絡先の要求
- ・ 退勤後の待ち伏せや過度な接触の試み

③ 人種、民族、宗教、門地(家柄)、性別、職業等の差別的言動

- ・ 特定の職員を蔑視する発言
- ・ 職員の属性に関する差別的な言動

④ 電話や事業所での長時間拘束、執拗な問い合わせ

- ・ 相談内容と関係のない話題を長時間にわたり続ける
- ・ 同一内容の電話・問い合わせを短時間に多数回繰り返す
- ・ 居宅介護支援事業所への“必要な連絡の範囲を逸脱した”深夜・早朝の連絡
- ・ デイサービス送迎時の不当な引き留め行為

⑤ SNS やインターネット上の誹謗中傷

- ・ 職員個人や事業所に対する虚偽の投稿
- ・ 個人情報を含む内容の拡散
- ・ 名誉を毀損する書き込み

⑥ 以下の、内容や態度が社会通念に照らして著しく不当と認められる要求

- ・ 不相当な賠償の要求
- ・ 過度な謝罪要求（土下座を求めるなど）
- ・ 過度な追及・個人への攻撃（特定職員の懲戒を求め、結果を強要する等）
- ・ 介護保険制度や事業所のサービス範囲を逸脱した要求（医療行為の要求、制度外サービスの強要など）
- ・ 不当な返金・返還要求
- ・ 実現不可能な要求（職員の常時待機、即時訪問など）
- ・ その他、当事業所が「カスタマーハラスメント行為」と判断した要求

【対応方針】

これらの行為が確認された場合には、状況に応じて、対応方法の変更、管理者による引継ぎ、書面での注意喚起、サービス利用の制限、契約内容の見直し、必要に応じて警察への相談などの措置を講じる場合があります。

職員が安心して働ける環境を守ることは、より良いサービス提供につながります。

ご利用者・ご家族の皆様には、適切なコミュニケーションへのご理解とご協力をお願い申し上げます。