カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年10月1日
長崎市医師会保健福祉センター

1. はじめに

長崎市医師会保健福祉センター（以下、「当事業所」という。）では、「高齢者がその有する能力に応じて、住み慣れた地域で自立して生活を送れるように支援し、健康寿命の改善に寄与する」を基本理念に、一般社団法人長崎市医師会が運営する「訪問看護事業所」及び「地域包括支援センター」が協働して、地域の高齢者や障害者の支援に取り組んでおります。

一方で、近年の介護現場では、医療・介護従事者への暴力、暴言、不当な要求など、職員の就業環境を害するハラスメント行為が深刻な問題となっており、職員の尊厳を傷つけ、安全な医療・介護サービス提供体制を脅かすこのような行為は、断じて容認できるものではありません。

当事業所では、職員全員が安心して働ける環境を守り、職員とご利用者・ご家族等（※）との間における相互の信頼関係に基づいて、質の高いサービス提供体制を維持するため、次のとおり、当事業所における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

ご利用者、ご家族、関係各位の皆様におかれましては、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

※ご利用者、ご家族、主治医や介護支援専門員、地域住民など当事業所に関係する方を含みます
※ご意見・ご要望をお伝えいただくこと自体を、カスタマーハラスメントと捉えているものではありません。正当なご意見・ご要望には真摯に対応し、サービス改善に努めてまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

当事業所では、カスタマーハラスメントを次のとおり定義します。

「ご利用者、ご家族、その他の関係者から、当事業所の職員に向けられる言動のうち、その要求内容が不当なもの、または手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであって、当事業所の職員の就業環境が阻害されるもの」

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

（1）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
- ・そもそも要求に理由がないまたはサービス等と全く関係ない要求
- ・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難または対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償請求

（2）手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

身体的な攻撃	暴行や物を投げつける、身動きを封じる行為など
精神的な攻撃	脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言・土下座の強要など
威圧的・拘束的な言動	大声や威圧的な態度、長時間の居座りや電話での拘束など
継続的・執拗な言動	執拗なクレームの繰り返しや話のすり替え、揚げ足取りなど
性別や属性に関する言動	セクシャルハラスメントや性的な要求、属性・障害などを理由とした差別的言動など

●病状・障害への配慮について

認知症等の病気や障害の影響によって現れた言動（BPSD 等）については、「ハラスメント」としてではなく、医療的なケアによりアプローチする必要がありますが、職員の安全が脅かされる場合には、症状の有無にかかわらず、職員の安全確保を最優先に対応いたします。

3. カスタマーハラスメントへの対応

当事業所は、カスタマーハラスメントに対して、次の方針に基づき、職員の安全確保を行い、組織として適切に対応いたします。

（1）外部への対応

・問題解決に向け、合理的かつ理性的な話し合いを行い、よりよい関係構築に努めます。
・カスタマーハラスメントに該当する言動が認められた場合は、職員を守るため、毅然とした対応を行い、必要に応じてサービスの中止や契約を終了いたします。
・さらに悪質と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門機関へ相談の上、対応いたします。

（2）内部への対応

・カスタマーハラスメント発生時に適切な判断や対応ができる体制を整備します。
・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施します。
・カスタマーハラスメントに対する相談窓口を設置します。
・悪質な事案には、より適切な対応のため、警察や弁護士等の外部専門機関と連携いたします。

4. ご利用者、ご家族へのお願い

ハラスメントは職員の人権や尊厳を損なうものです。万が一、ハラスメントに該当する行為が確認された場合は、本方針に則り、毅然と対応いたします。皆様におかれましても、本方針の趣旨をご理解いただき、互いに敬意を持って接していただけるよう、心よりお願い申し上げます。