株式会社エムダブルエス日高

カスタマーハラスメント防止基本方針

1. 基本的な考え方

当社は、利用者、ご家族、取引先その他関係者からのご意見・ご要望・苦情等を真摯に受け止め、より良いサービスの提供と改善に努めます。

一方、暴言、脅迫、暴力、人格を否定する言動、過度・不当な要求、長時間・繰り返しの拘束等、社会通念上許容される範囲を超える言動により、職員の尊厳・安全・就業環境を害する行為については、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）として、組織として適切に対応します。

利用者等の権利を尊重するとともに、職員が安心して働ける環境を確保することが、質の高いサービスの提供につながるものと考えます。

2. カスタマーハラスメントの定義

顧客、利用者、ご家族、取引先、近隣住民その他の関係者からの言動のうち、①要求・言動の内容または手段・態様が社会通念上不相当なもの、または②その言動により職員の就業環境が害されるものをいいます。

正当な意見・要望・苦情等はカスハラと区別して対応します。また、認知症、精神的な疾患、障害、疾病その他の状態・特性に起因する言動については、その背景を考慮し、直ちにカスハラと判断せず、支援・ケアの観点を踏まえて対応します。

3. カスハラに該当し得る主な行為

・暴力・身体的接触、物を投げる・壊す等の身体的な行為
・大声・怒鳴る・威圧、脅迫・威嚇・恐喝、人格・能力・容姿等の否定・侮辱
・契約・サービス内容等から著しく逸脱した要求、正当な理由のない金銭等の要求、土下座等の過度な要求
・長時間の拘束、同一・類似要求の反復、複数職員への同様の要求
・個人の連絡先・住所等の執拗な要求、勤務時間外の繰り返し連絡、SNS 等による攻撃、つきまとい
・性的な言動、不当要求、その他職員の安全・尊厳・就業環境を著しく害する行為

※上記は例示であり、これらに限定されるものではありません。

4. 当社の基本姿勢

・職員を一人で対応させない：カスハラが疑われる事案は、管理者等へ速やかに報告し、組織として対応します。
・職員の安全を最優先する：暴力、脅迫、その他職員の安全が脅かされる可能性がある場合は、必要に応じて対応やサービス提供を中止するなど、安全確保を最優先します。
・必要に応じて専門機関と連携する：暴力、脅迫、犯罪行為等が疑われる場合には、必要に応じて警察、弁護士その他の専門機関と連携します。
・正当な苦情・要望には適切に対応する：カスハラと決めつけず、事実確認を行い、必要な説明や改善を行います。
・事実に基づき客観的に判断する：経緯、要求内容、職員側の対応、サービス提供上の問題の有無等を確認します。職員側に改善すべき事情がある場合には、指導・教育・改善を行います。

5. 職員からの申出・職員への配慮

職員からカスハラに関する相談や担当変更等の申出があった場合は、その内容を確認します。ただし、担当変更、勤務変更、部署異動等を職員の申出だけで一律に行うものではなく、事案の内容、職員への影響、サービス提供体制等を総合的に勘案し、会社が必要性を判断します。

・上司・管理者等による相談対応、対応者の変更、複数職員での対応

・当該利用者等との接触方法・担当の見直し、必要に応じた勤務上の配慮

・必要に応じた産業医、医療機関その他専門機関への相談

必要に応じて職員側の対応についても確認し、適切な指導・教育・改善を行います。

6. 相談・報告、事実確認、個人情報の保護

職員はカスハラを受けた場合、または疑われる事案を把握した場合、一人で抱え込まず、速やかに所属事業所の管理者等へ相談・報告します。管理者への相談が困難な場合は、会社が定める上位の相談窓口へ直接相談できます。相談・報告を理由とする不利益な取扱いは行いません。

相談・報告を受けた場合は、関係者のプライバシーと安全に配慮し、必要な事実確認を行います。発生日時、場所、言動、対応状況、職員への影響等を記録し、必要に応じて再発防止策を検討します。個人情報・プライバシーその他の秘密は適切に取り扱います。

7. サービス提供方法の見直し等

職員の安全確保または適切なサービス提供の継続が困難となった場合、事案の内容・状況に応じ、次の対応を検討します。

・対応者の変更、複数職員による対応

・サービス提供方法、連絡・面談方法、担当者・担当事業所、利用条件等の見直し

・介護支援専門員、行政その他の関係機関との連携

対応は、利用者等の状況、事案の内容、職員への影響、サービス提供体制等を総合的に勘案し、会社が判断します。

8. サービス提供の中止・契約終了等

暴力、脅迫、犯罪行為その他、職員の安全を著しく脅かす行為が行われ、または継続することにより適切なサービス提供が困難と会社が判断した場合、契約内容・関係法令等に基づき、サービス提供の中止、利用方法の変更、契約終了等を含めた対応を検討します。

検討にあたっては、利用者の心身の状況、生活への影響、代替サービスの確保等を可能な限り考慮し、必要に応じて関係機関と連携します。カスハラに該当する言動が確認されたことのみを理由として、直ちにサービス利用停止・契約終了を行うものではなく、事案の内容・状況を総合的に判断します。

9. 再発防止・教育・研修

事案の原因・背景を検証し、必要に応じてサービス提供方法、職員教育、業務体制、説明方法等を改善します。職員側に改善すべき点があれば、その改善も行います。

職員がカスハラに関する正しい知識を身につけ、適切に対応できるよう、必要な教育・研修を実施します。

10. 利用者等へのお願い

当社は、利用者、ご家族その他関係者からのご意見・ご要望を大切にし、サービスの質の向上に努めます。一方、職員の尊厳・安全を損なう行為や、社会通念上許容される範囲を超える要求・言動については、適切なサービス提供を継続するため、当社として適切に対応します。皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

11. 法令等の遵守・施行

当社は、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」その他関係法令および厚生労働省が定める指針等に基づき、カスタマーハラスメント防止のために必要な措置を講じます。

附則　2026 年 10 月 1 日より施行

株式会社エムダブルエス日高