

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当事業者（施設）は、利用者様一人ひとりに寄り添い、安心・安全で高品質な医療・介護サービス等の提供を目指しております。同時に、サービスを提供する職員が心身ともに健康で、安心して働ける環境を整えることも極めて重要であると考えております。

そのため、職員に対するカスタマーハラスメント行為には毅然とした態度で対応するため、本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメント（カスハラ）の定義

カスタマーハラスメントは、職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他事業に関係を有する者の言動であって、その雇用する職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものによりその職員の就業環境が害されることをいいます。

- ①そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
- ②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
- ③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ④不当な損害賠償要求
- ⑤身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ⑥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）
- ⑦威圧的な言動
- ⑧継続的、執拗な言動
- ⑨拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

2. カスタマーハラスメントへの対応姿勢・措置

カスハラに該当する行為が認められた場合、組織として以下の通り段階的かつ厳正に対処いたします。

①組織的対応の徹底

現場の職員一人に対応をさせず、管理者・責任者が主導してチームで対応します。

②サービス提供の中断・契約解除

是正要請や警告に従っていただけない場合、安全確保のためサービスの提供を一時中断、あるいはサービス利用契約を解約させていただく場合があります。

③外部機関・専門家との連携

悪質と判断される場合は、迅速に警察へ通報するとともに、弁護士、自治体、ケアマネジャー等と連携し、法的な措置を含めた対応を行います。

3. 職員を守るための社内取り組み

①周知・研修・対応マニュアル等

職員にカスタマーハラスメントに関する方針を周知するとともに、発生時の対応マニュアルに基づき定期的な研修を実施します。

②メンタルヘルスケア

事案が発生した場合、職員の心身のケア（カウンセリング等）を最優先に行います。

③相談窓口の設置

被害に遭った（または遭遇のおそれがある）職員がすぐに相談できる内外部の体制を整えます。

一般社団法人 横浜市西区医師会 事務局 電話番号：045-322-5715

4. 利用者様・ご家族の皆様へのお願い

医療・介護サービス等は、利用者様・ご家族様と事業者（職員）との相互の信頼関係の上で成り立つものです。より良いサービス提供のため、職員へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和8年10月1日制定
一般社団法人 横浜市西区医師会
会長 増田英明