

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

メッツ太陽ホールディングス株式会社

株式会社太陽メディケアサービス

[制定年月日：令和8年10月1日]

当社は、お客様一人ひとりの尊厳を守り、住み慣れた地域や安心できる環境で質の高い介護サービスを提供すること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くことができる環境（安全配慮義務）を確保することは、安定した事業運営と質の高いサービス維持に欠かせません。

厚生労働省の「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」に基づき、お客様やご家族様からの不当な要求やハラスメント行為に対する基本的な考え方および対応方針をここに定めます。

### 1. 基本的な考え方

当社は、お客様ならびにご家族様と職員との互いの信頼関係を第一に考えます。しかしながら、職員に対する過剰な要求や暴言・暴力等のハラスメント行為は、職員の尊厳を傷つけ、安全な働く環境を脅かすだけでなく、他のお客様への質の高いサービスの提供にも支障をきたします。

本方針は、ハラスメント行為に対して法人が組織として迅速かつ毅然と対応する姿勢を示し、職員の安全確保と持続可能な介護提供体制の構築を目的とします。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

お客様・ご家族様からのご意見、ご要望、言動のうち、社会通念上許容される範囲を超えた言動によって、当社で働く職員の就業環境が害されるものであると当社が判断したものをいいます。

以下の記載は当社がカスタマーハラスメントと考える行為の例示であり、これらに限定されません。

#### (1) 身体的暴力（暴行、傷害等）

- ・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと
- ・物を投げつけること
- ・わざとぶつかること
- ・つばを吐きかけること

#### (2) 精神的暴力（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要）

- ・施設の物を壊すことをほのめかす発言や SNS 等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅かすこと
- ・SNS 等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと
- ・職員の人格を否定するような言動を行うこと（相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む）
- ・土下座を強要すること

(3) 威圧的な言動

- ・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること
- ・反社会的な言動を行うこと

(4) 継続的、執拗な言動

- ・同様の質問を執拗に繰り返すこと
- ・当初の話しからのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること
- ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること

(5) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ・長時間に渡る居座りや電話で職員を拘束すること

(6) セクシュアルハラスメント（意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求、性的ないやがらせ行為等）

- ・必要もなく身体に触ること
- ・抱きつくこと
- ・入浴介助中、あからさまに性的な話をする事

【留意点：疾病・傷害（認知症等）への配慮】

介護現場においては、お客様の疾病（認知症、高次脳機能障害、精神疾患等）の症状（BPSD等）として生じる行動・心理症状と、意図的なハラスメントを慎重に見極める必要があります。症状に起因する場合は医学的・福祉的アプローチを中心に対処しますが、職員の安全確保が著しく困難な場合や、ご家族様側からの過剰な言動・不当な要求に対しては、本方針に基づき然るべき組織的対応を行います。

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

(1) 組織的対応の徹底：

職員個人の対応に委ねず、管理者・法人本部を含めた組織全体で対応します。

(2) 毅然とした対応

ハラスメント行為に対しては不当な妥協をせず、法的に妥当な正当な判断を行います。

(3) 職員の保護優先

職員の生命・身体・精神の安全を最優先とし、必要に応じて現場からの退避等の措置を取ります。

(4) 公的な連携

著しい悪質行為（暴行、脅迫、器物破損等）に対しては、警察・弁護士・自治体（地域包括支援センター等）と速やかに連携します。

4. カスタマーハラスメント発生時の対応フロー

・ Step 1 【現場での安全確保と初期対応】

危険を感じた場合、職員は無理をせず安全な場所に退避します。複数名で対応し、可能な限り発言や状況の記録（日時、具体的内容、現場の状況）を残します。

- ・ Step 2 【管理者への報告と組織内共有】

担当職員は直ちに管理者へ報告します。管理者はハラスメントの発生状況、背景、お客様・ご家族様の状態を確認・分析します。

- ・ Step 3 【相手方への注意・改善申入れ・協議】

管理者または法人の担当者から、お客様・ご家族様に対して口頭または書面にて注意・申し入れを行います。ケアプランに基づく支援の再確認について協議の場を設けます。

- ・ Step 4 【契約解除・法的措置・外部機関との連携】

改善が見られない場合や著しい悪質行為がある場合は、利用契約に基づきサービス提供の拒否・契約解除の手続きを行います。警察への通報や弁護士・行政機関への相談を行います。

## 5. 職員のケアおよび予防・対策体制

- ・ 相談窓口の設置

ハラスメントに関する社内相談窓口を設置し、被害を受けた職員のプライバシーを守りつつメンタルヘルスケアを行います。

- ・ 研修の実施

職員および管理者に対し、ハラスメントの防止や適切なコミュニケーション、発生時の初期対応に関する研修を定期的 to 実施します。

- ・ 契約時の事前説明

お客様・ご家族様との契約締結時に、本方針およびハラスメント防止に関する取組みを重要事項説明書等で周知し、理解と協力を求めます。

以上

