

カスタマーハラスメントに対する行動指針

目的

壱岐市立老人ホームでは、入所者またはその御家族・関係者（以下「入所者等」という。）に寄り添った対応を心がけ、安心して介護サービスを提供できるよう心がけています。一方で、入所者等からの常識を超えた要求や言動で、人格を否定または暴力・迷惑行為等の職員の尊厳を傷つけられる行為（以下「カスタマーハラスメント等」という。）は、継続的なサービス提供・サービスの質の悪化を招く問題と捉えます。そのため、入所者等に対して誠意をもって対応しつつも、入所者等からカスタマーハラスメント等を受けた際には、毅然とした態度で対応します。

壱岐市立老人ホームは、これからも入所者等の皆様とともに、この取り組みを通じて、関係性がより良くなることを目的に「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を作成します。

対象となる行為

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載内容を基に壱岐市立老人ホームでは下記の内容に類する行為をカスタマーハラスメントと位置付けます。

- ・入所者等による職員への暴力・暴言
- ・入所者等による威圧・脅迫・人格否定・侮辱する発言
- ・入所者等による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- ・入所者等による過剰又は非合理的サービス要求
- ・合理的理由のない補償や謝罪の要求
- ・契約等により想定している以上の過剰なサービス提供の要求
- ・職員に対するプライバシーの侵害行為
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷

カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- ・カスタマーハラスメント事案に関しては「壱岐市不当要求行為等の防止及び対策に関する要綱」に沿って対応します。
- ・カスタマーハラスメント事案に関する相談受付は、虐待防止委員会委員長とします。
- ・カスタマーハラスメント事案が生じた場合は、事実関係を迅速かつ正確に確認し、所属長（長寿支援課課長）に報告します。
- ・カスタマーハラスメント事案が生じた場合は、被害者の心のケアを最優先に努めます。
- ・カスタマーハラスメント事案の再発防止に向けた措置を講じます。
- ・カスタマーハラスメントが改善されない場合は「サービスの提供拒否」や「契約解除」を行います。

職員の心身の安全を確保し、入所者と職員の対等で良好な関係性を築くためにこの指針を制定しました。入所者と職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えていますので、御理解と御協力のほど、よろしくお願いします。

令和8年8月1日
壱岐市立老人ホーム
所長 吉田 博之