

カスタマーハラスメント防止に関するお願い

平素より当施設の運営にご理解とご協力を賜り、心より御礼申し上げます。
当事業所では、利用者様が安心してサービスを受けられる環境づくりと、職員が安全かつ尊厳をもって働ける職場づくりの両立に取り組んでおります。

近年、介護現場において、職員に対する暴言・威圧的言動・過度な要求・長時間のクレーム等が社会問題となっており、国においても令和8年6月10日より「カスタマーハラスメント防止措置」が施設の義務として明確化されます。

これに伴い、当施設でも利用者様・ご家族の皆様へ、以下の点についてご理解とご協力をお願い申し上げます。

■ カスタマーハラスメントとは

国の指針では、以下のような行為が「カスタマーハラスメント」に該当するとされています。

● 暴言・威圧的な言動

- ・ 大声で怒鳴る
- ・ 人格を否定する発言
- ・ 威圧的な態度や脅し文句

● 過度または不当な要求

- ・ 制度上提供できないサービスの強要
- ・ 即時対応の強い要求
- ・ 職員個人への過度な詮索やプライバシー侵害

● 長時間・反復的なクレーム

- ・ 30分以上に及ぶ電話や面談
- ・ 同じ内容を何度も繰り返す要求
- ・ 深夜・早朝の連絡

● 身体的危険を伴う行為

- 叩く、掴む、押す
- 物を投げる
- 危険物の持ち込み

■ 介護現場特有の事情について

介護サービスは、利用者様の生活や健康に深く関わるため、ご家族が不安や心配を抱かれることは当然のことです。

そのお気持ちを受け止めつつ、職員は専門職として誠実に対応しております。

しかしながら、

- 過度な要求
 - 威圧的な言動
 - 長時間のクレーム
- が続くと、職員の心身の負担が大きくなり、結果として利用者様全体へのサービス品質の低下につながる恐れがあります。

そのため、皆様のご理解とご協力が不可欠です。

■ ご協力いただきたい事項

1. 職員への暴言・威圧的言動はお控えください

不安やご心配がある場合は、冷静にお伝えいただければ、丁寧に対応いたします。

2. 長時間のクレームや同内容の反復要求はご遠慮ください

内容を整理したうえで、必要に応じて責任者が折り返し対応いたします。

3. 制度上お受けできないサービスのご要望には対応できません

介護保険制度・契約内容に基づき、提供できるサービスには限界があります。

4. 職員個人への過度な詮索やプライバシー侵害はお控えください

職員の個人情報（住所・家族構成・連絡先等）はお答えできません。

5. 暴力行為や危険行為があった場合は、警察への相談を含む対応を行う場合があります

職員の安全確保は事業所の責務です。

■ 当事業所の対応について

カスタマーハラスメントが確認された場合、状況に応じて以下の対応を行うことがあります。

- 担当者の変更
- 電話対応の制限
- 面会の制限
- 文書による注意喚起
- 契約内容の見直し
- 悪質な場合は契約解除の検討
- 暴力・脅迫等がある場合は警察・行政機関への相談

これらの対応は、利用者様の安全と職員の保護を両立するための措置です。

■ ご家族の皆様へのお願い

介護は、利用者様・ご家族・事業所が協力し合うことで成り立つサービスです。

ご不安やご不満がある場合は、遠慮なくご相談ください。

職員一同、誠意をもって対応させていただきます。

皆様のご理解とご協力が、利用者様のより良い生活につながります。

今後とも、当施設の運営にご支援を賜りますようお願い申し上げます。

社会福祉法人ともし会

理事長 遊 田 啓 悦