カスタマーハラスメントに対する基本方針

１　基本的な考え方

（１）当施設では、利用者さんやご家族等から寄せられるご意見やご要望等を、より良い障害福祉サービスを提供するための大切な情報として受け止め、誠実に対応します。

（２）一方で、職員の人格や尊厳を傷つける言動、暴力・脅迫、長時間にわたる拘束や繰り返しの過度な要求など、社会通念上許容される範囲を超え、職員の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」といいます。）として、施設として適切に対応します。

２　カスハラに該当する主な行為

例えば、次のような行為がカスハラに該当する場合があります。

〇暴言、侮辱、大声での威圧　　〇脅迫、威嚇、暴力行為
〇セクシャルハラスメントやつきまとい　〇同じ要求の執拗な繰り返し、長時間の拘束
〇不合理または過剰な要求　〇無断撮影・録音、ＳＮＳ等での誹謗中傷
〇長時間退去しない居座り行為　〇長時間にわたる電話・面談による拘束
〇職員個人に対する執拗な攻撃　　等

３　障害者へのご理解とお願い

個々の障害（症状を伴う行動やこだわり、認知機能の低下、薬剤の影響、不安や興奮、身体症状等）により、利用者さんが意図せず大声を出したり、強い言葉を発したりすることがあります。

（１）当施設では、このような利用者さんの体調や症状、障害の程度を十分に考慮したうえで、一人ひとりの状況に応じた障害福祉サービスの提供を行います。

（２）その一方で、職員や他の利用者さんの安全を脅かす行為や、職員の就業環境を著しく害する行為については、体調や症状に配慮しながら、施設として丁寧な対応に努めます。

４　当施設の対応

（１）カスハラが疑われる場合、施設として事実関係を迅速かつ正確に確認し、利用者さんやご家族等に施設利用のルールをご説明のうえ、適切に対応します。

（２）状況に応じて、対応の中止または複数の職員による別室で対応する場合があります。

（３）必要に応じて、サービスの提供、面会、施設内や敷地内への立入り等を制限する場合があります。

（４）悪質な場合は、警察や弁護士等へ相談することがあります。

５　当施設を利用される皆さんへ

（１）利用者さんやご家族等と職員が互いに尊重し合い、安心して障害福祉サービスを利用され、また、安心して働くことができる環境をつくるため、ご理解とご協力をお願いいたします。

（２）当施設は、これからも利用者さんやご家族等からのご意見やご要望等を大切にし、より良い障害福祉サービスの提供に努めてまいります。

附則

この基本方針は、2026 年 10 月 1 日より施行します。

医療法人社団　和敬会　脳と心の総合健康センター