

カスタマーハラスメントに関する基本方針

利用者・ご家族・代理人・関係者の皆様へ

当社は、利用者・ご家族等との相互の信頼関係を大切にし、ご意見や苦情をサービス改善のために受け止めます。同時に、職員が安心して働ける環境を整えることが、サービスの質と継続にもつながると考えます。この方針は、相談を受ける姿勢と、安全や就業環境を脅かす言動への対応をお知らせするものです。

1 対象と基本姿勢

本方針は、放課後等デイサービス、就労継続支援B型、生活介護、計画相談支援・障害児相談支援、訪問介護、地域密着型通所介護、居宅介護支援に適用します。

- ・利用者一人ひとりの人格、尊厳、意思を尊重します。
- ・ご家族等の不安やご意見、正当な苦情・要望を誠実に受け止めます。
- ・職員の人格、尊厳、安全を守り、問題を職員個人に抱え込ませず、法人として対応します。
- ・障害特性、認知症、疾病、発達段階や支援環境などの事情を確認し、必要な配慮と安全確保を両立させます。

2 正当な苦情・要望は尊重します

サービス内容や職員対応への意見、事故・虐待等についての説明や調査の求め、行政機関等への相談・通報、合理的配慮の申出は、それ自体をカスタマーハラスメントとして扱いません。申出の内容と伝え方を分けて受け止め、当社に改善すべき点があれば対応します。

一方、申出に理由がある場合でも、暴力、脅迫、著しい侮辱、性的な言動などにより職員の就業環境が害されるときは、その言動への対応方法を調整することがあります。

3 カスタマーハラスメントの考え方

利用者、ご家族、代理人、関係者、取引先等の言動で、要求内容や要求の手段・態様が、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、職員の就業環境を害するものをいいます。該当するかどうかは、発言の一部だけを取り出さず、経緯、頻度、状況、当社の説明・対応も確認して個別に判断します。

4 対象となり得る行為例

- ・暴力・威嚇 : 殴る、蹴る、つかむ、物を投げる、机を叩くなどして危険を感じさせる。
- ・暴言・侮辱 : 人格、容姿、属性等を執拗に侮辱する。大声で長時間怒鳴り続ける。
- ・脅迫・強要 : 虚偽の情報を広めるなどと告げて不当な要求を通そうとする。土下座や職員の解雇を強要する。
- ・過剰な要求・拘束 : 制度・契約上でできない対応を説明後も執拗に強要する。不相当な補償を迫る。合理的な終了案内後も電話・面談を長時間続け、業務を妨げる。
- ・執拗な私的連絡 : 職員の私的な連絡先を用い、業務外の電話、メール、SNS等で執拗に連絡する。待ち伏せやつきまといをする。
- ・性的な言動 : 性的な発言、不要な身体接触、交際や私的な連絡の要求をする。
- ・撮影・情報の公開 : 職員や他の利用者の写真・動画・音声、個人情報をも本人の権利やプライバシーを害する形で公開する。撮影を続けて支援や安全確保を妨げる。

行政機関への相談・通報や、自身の相談内容の記録・録音を行うこと自体を禁止する趣旨ではありません。他の利用者のプライバシーや支援の安全を守るため、撮影場所・方法等について調整をお願いする場合があります。

5 障害特性・認知症・疾病等への配慮

本人の言動を直ちにカスタマーハラスメントと決めつけません。意思の伝えにくさ、認知症・障害・疾病、体調や服薬、環境刺激、支援方法、本人の意思、個別支援計画やケアプラン等を確認し、説明方法や支援環境を調整します。必要に応じて家族、相談支援専門員、介護支援専門員、医療機関等と連携します。

これらの事情への配慮と、職員や他の利用者を暴力・性的被害等から守る措置は並行して行います。

6 当社の対応

- ・まず安全を確保し、怪我や差し迫った危険がある場合は救急・警察への連絡など必要な対応を行います。
 - ・管理者・本部の相談経路で早期に報告を受け、苦情の内容と問題となった言動を分けて確認し、関係者の話を聴き、記録します。
 - ・説明の補足、複数職員での対応、担当者・連絡方法・訪問方法の変更、関係機関との協議などを検討します。
 - ・被害を受けた職員の心身の状況を確認し、必要な休養、相談、担当変更などを行います。
 - ・必要に応じて、具体的な言動と改善をお願いする内容を口頭または書面で伝えます。話し合いで解決できない悪質な事案は、警察、弁護士等とも連携します。
 - ・安全上の措置が必要な場合は、管理者・本部が対応を判断し、本人への支援が途切れない方法を検討します。
- 当社は平時から職員への教育・研修と相談体制の周知を行い、事案後は対応経過を必要な範囲で共有して、説明や支援方法も含めて再発防止を検討します。

7 記録・録音等の取扱い

事実確認、安全確保、行き違いの防止のため、電話や面談等の内容を記録し、必要に応じて録音・録画する場合があります。取得した記録は、利用目的に必要な範囲で取り扱い、アクセスできる担当者を限定するなど、個人情報適切に管理します。

8 一時的な対応中止と契約終了

暴力、脅迫、性的被害など差し迫った危険があるときは、その場の対応を中止して安全を確保することがあります。これは直ちにサービス契約を終了することを意味しません。管理者・本部が状況を確認し、代替の連絡方法や支援方法、必要なサービスの継続を検討します。

契約終了は、問題となった言動の重大性・再発可能性、改善のための取組、複数職員での対応等の代替策、利用者への不利益、契約内容や各サービスの運営基準を踏まえ、法人として個別に検討します。必要に応じて相談支援専門員、介護支援専門員、市町村等と協議し、代替サービスや引継ぎについて調整します。安全と生活の双方に配慮して判断します。

9 ご協力をお願い

ご意見やご不満は、事業所管理者または下記窓口へお伝えください。
互いの人格と尊厳を尊重し、事実確認や支援方法の調整にご協力をお願いします。

10 相談・苦情窓口

株式会社メルフィス
総務部

電話 04-2950-3012（平日9時～18時）
電子メール inq@melphis.co.jp

各事業所の苦情解決責任者や外部の相談先等は、各事業所の重要事項説明書をご確認ください。

11 おわりに

当社は、皆様からの意見を適切な支援とサービス改善につなげるとともに、職員が安全に働ける環境を整えます。利用者の生活を支えるため、建設的な話し合いにご協力くださいますようお願いいたします。

附則

- 1 本方針は、令和8年10月1日から施行する。
- 2 本方針の改廃は、会社が行う。