

カスタマーハラスメントに関するお願い

日頃より、介護老人保健施設もえれパークサイドの運営にご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございます。

当施設は、ご利用者様とご家族様に、安心して質の高いサービスを提供できるように努めております。ご意見やご要望、苦情などにつきましても、サービス向上の大切な機会として、真摯に受け止めてまいります。

一方で、職員に対して度を越えた要求や、不適切な言動が続きますと、職員の心身の健康が損なわれるだけでなく、他のご利用者様へのサービス提供にも、支障が生じるおそれがあります。

厚生労働省のカスタマーハラスメント対策マニュアルでは、お客様からの言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その手段や態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境を害するものを「カスタマーハラスメント」としています。

当施設でも、次のような行為はカスタマーハラスメントにあたる場合があります。

- ・ 威圧的な言動や長時間にわたる執拗なクレーム
- ・ 人格を否定する発言、侮辱的な言葉づかい
- ・ 職員個人への執拗な問い合わせや詮索、私的な連絡の強要
- ・ 合理的な理由のない土下座の要求や、過剰な謝罪、補償の要求
- ・ 性的な言動や不必要な身体接触
- ・ 酩酊状態での電話 等

このような行為が見られた場合は、まず責任者が事情をうかがい、必要に応じて複数名での対応や、対応窓口の変更、記録の保存などを行います。それでも改善が見られない場合には、ご面会や電話対応の制限、やむを得ない場合には契約の見直し等をお願いすることがあります。

すべてのご利用者様・ご家族様に、安心してサービスを受けていただくためには、職員が安全で尊重される環境で働ける事が不可欠です。何卒ご理解いただき、職員へのハラスメントにあたる行為を行わないよう、ご協力をお願いいたします。

ご不明な点やご心配なことがありましたら、遠慮なく職員または施設相談員までお知らせください。

令和 8 年 10 月 1 日
社会医療法人社団 三草会
介護老人保健施設もえれパークサイド
施設長 島村 佳一