

【ヘルパーステーション晴れる家】

カスタマーハラスメントに対する基本指針

1. 背景と目的 当事業所は、誰もが安心して安全に働くことができる職場環境を確保することが、質の高い介護サービスを提供するために不可欠であると考えます。厚生労働省の指針に基づき、利用者やご家族等からの不当な要求や尊厳を傷つける行為（カスタマーハラスメント）に対し、組織全体で厳正に対処するため、本指針を定めます。

2. 対象となるカスタマーハラスメント（カスハラ）の定義 利用者、ご家族、キーパーソン等による以下の行為を対象とします。

- **身体的な攻撃**（殴る、蹴る、物を投げつける、胸ぐらをつかむ等）
- **精神的な攻撃・暴言**（大声を出す、侮辱する、脅迫する、人格を否定する等）
- **過度な要求**（契約内容にないサービスの強要、長時間の拘束、執拗な連絡等）
- **性的な言動**（不適切な身体接触、卑猥な発言、性的な要求等）

3. カスハラへの対応基本方針

- **組織的な対応**：現場職員個人に対応を委ねず、サービス提供責任者、管理者、事業所全体が一体となって組織的に対応します。
- **職員の安全確保**：職員の心身の安全を最優先とし、危険を察知した場合は即座に避難・退避することを認めます。
- **毅然とした態度と契約解除**：悪質な行為や、是正を求めても改善の見込みがない場合は、既存の契約規定（暴力・暴言等による解除規定）に基づき、**サービスの停止および契約解除**を厳格に行います。
- **相談窓口の設置**：職員がいつでも報告・相談できる窓口を設置し、相談した職員に対して不利益な取り扱いは一切行いません。