

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社アーチメディカルサポート

1 基本姿勢

当法人は、ご利用者の尊厳と権利を尊重し、安心・安全で質の高い福祉サービスの提供に努めます。同時に、職員の尊厳と安全を守り、安心して支援に従事できる環境を整えることが、継続的で良質なサービスの提供に不可欠であると考えます。正当なご意見・ご要望には真摯に対応しますが、社会通念上許容される範囲を超える言動には、組織として毅然と対応し、職員を保護します。

2 カスタマーハラスメントの定義

当社（当法人）では、職場において行われる、ご利用者、ご家族、身元引受人、関係機関の担当者、施設・サービスの利用に関係する方その他当法人の事業に関係を有する方の言動であって、当社が雇用する労働者が従事する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、その結果として労働者の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

なお、正当な苦情・ご意見・ご要望・申入れまでをカスタマーハラスメントとするものではありません。

3 カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

- ・ 殴る、蹴る、つねる、物を投げる、唾を吐く等の身体的な攻撃
- ・ 脅迫、暴言、侮辱、人格否定、威圧、大声、土下座の強要等
- ・ 性的な発言、身体への接触、性的関係の要求、職員のプライバシーに関する不当な要求
- ・ 長時間の拘束、居座り、同じ説明・謝罪を執拗に求める行為、頻回な電話・メール等
- ・ 契約・支援計画・制度上の範囲を著しく超えるサービスや、対応が困難・不可能な要求
- ・ 特定職員のみに対応を強要すること、職員の私物・連絡先・住所等の開示を求めること
- ・ 無断撮影、SNS等への職員の個人情報・画像の投稿、悪評投稿をほのめかして要求を通そうとする行為

【判断上の留意点】ご利用者の疾病、障害特性、認知症の症状、心身の状態、生活環境等を十分に踏まえ、行為の背景や支援上の必要性を総合的に検討します。障害を理由とする合理的配慮の申出や、サービス内容に関する正当な苦情・要望をカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

4 当社（当法人）の対応

1. 職員は一人で抱え込まず、直ちに管理者・上司へ報告し、必要に応じて複数名対応や担当者変更等を行います。
2. ご利用者の安全・支援の継続性に配慮しながら、支援方法、訪問体制、対応時間・連絡方法等を見直します。
3. 暴行、傷害、脅迫等の犯罪に該当し得る行為については、関係機関と連携し、警察への通報を含めて対応します。
4. 特に悪質な場合は、関係法令、指定基準、契約等を確認した上で、書面による警告、弁護士・行政・関係機関への相談、法令上可能な範囲でのサービス提供方法の変更等を検討します。

5 お客様・取引先等へのお願い

職員とご利用者・ご家族が互いを尊重し、安心してサービスを提供・利用できる環境づくりにご協力ください。職員への暴力、脅迫、侮辱、性的言動、過度な要求等はお控えください。

制定日	令和8年10月1日
会社名・法人名	株式会社アーチメディカルサポート
代表者	中原 美代子