

特別養護老人ホーム西陣憩いの郷 カスタマーハラスメントに関する指針

当施設は、人としての尊厳・自己決定を尊重し、安心・安らぎの場を提供する、という理念のもと、入居者様への、心のこもった介護サービスの提供に努めています。

入居者様・ご家族様との信頼関係の下で、適切な介護サービスを提供していくため、カスタマーハラスメントに該当すると判断される場合は、警察への通報や、利用をお断りすることもあります（※）。信頼関係を築くためにも、ご協力をお願いします。

※ 認知症やせん妄等が原因の暴言・暴力等については、医療・介護の専門職で対応を検討します。

【カスタマーハラスメントとは】

入居者様・ご家族様が、当施設内で働く介護職員等に、適切な介護サービスの提供を妨害する暴言・暴力、いじめ・嫌がらせなどの行為を行うことをいいます。

【カスタマーハラスメントの例】

- ・他の入居者様等や職員への暴言、暴力、脅迫、威嚇、セクハラ等
- ・過剰又は不合理な要求（例：土下座、不当な金銭要求）
- ・解決しがたい要求を繰り返し、職員を長時間拘束する等、業務を妨害する行為
- ・他の入居者様等や職員の撮影・録音、並びにそれらをSNS等へ投稿する行為
- ・SNS等で、当施設や職員を誹謗中傷する行為
- ・故意に建物、設備等を破損する行為

令和7年6月1日
社会福祉法人北野健寿会
理事長 相馬 隆人