

カスタマーハラスメントに対する基本方針

秋田県北部老人福祉総合エリア（以下、「当施設」）は、秋田県からの指定管理を受け、利用者の皆さまが安心・快適に利用できる場を提供してまいりました。

これからも最善のサービスを提供するためには、職員が心身共に健康で、安心して働ける職場環境の整備が不可欠です。

そのため、令和8年10月1日施行の改正労働施策総合推進法（厚生労働省指針）に基づき、職員の人権と尊厳を守り、サービスの質を維持・向上させるため、以下の通り「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

1. 対象となる行為（定義）

当施設では、利用者からのクレームや言動のうち、「要求内容の妥当性を欠くもの」、または「手段・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定義します。

【具体的な行為例】

- ・身体的・精神的攻撃 : 暴行、傷害、物品の損壊、暴言、侮辱、容姿や能力の否定
- ・威圧的・拘束的な言動 : 不当な非難、長時間の拘束、居座り、執拗な架電やクレーム
- ・不当・過剰な要求 : 土下座の強要、不備がない中での不当な金銭・謝罪の要求
- ・差別的・性的な言動 : セクシャルハラスメント、ストーカー行為
- ・プライバシーの侵害 : 職員の無断撮影・録音、SNS 等への実名・顔写真の投稿や誹謗中傷

2. 当施設の取り組みと対応方針

- ・職員の保護と教育 : 対応マニュアルを整備し、組織全体で対応します。被害に遭った職員へのメンタルケア等のアフターケアも徹底します。
- ・事実の記録 : 的確な対応のため、必要に応じて通話や会話の録音・録画を行う場合があります。
- ・ご利用のお断り : ハラスメント行為が確認された場合は速やかに中止を求め、改善されない場合は注意・警告、あるいは施設のご利用・立ち入りをお断りします。

- ・外部機関との連携　：悪質な事案や器物破損などの犯罪行為と判断した場合は、直ちに警察や顧問弁護士と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

職員へのハラスメント行為を確認した場合、当施設は組織として毅然と対応いたします。

これからも地域の皆さまに愛される施設運営に努めてまいりますので、温かいご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

令和8年10月　1日

秋田県北部老人福祉総合エリア 所長