

1. はじめに

株式会社あいずステーション(以下、「当社」という。)は、ご利用者さまが豊かな在宅生活を過ごせるようにサポートすることと、在宅生活を支援する当社員が安心して働ける就業環境の整備に取り組んでいます。

当社では、ご利用者さま・その他の関係者からのご意見ご要望に対しては真摯に対応してまいります。時には暴言・脅迫、社会常識の範囲を超える過剰な要求、セクシャルハラスメント等のカスタマーハラスメントに該当する行為を受けることがあります。そのような行為は、当社員の尊厳を傷つけ、安全な医療・介護サービス提供体制を脅かす重大な問題です。

カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては毅然とした対応を行い、当社員の尊厳と安心して働ける環境を守ることが、質の高いサービス提供につながると考えます。そのことをもとに当社における基本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

ご利用者さま・その他の関係者からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、またはその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当なものであり、当該手段・態様により、当社で働く従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

【該当する行為の例】※例示であり、これらに限られるものではありません

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害、唾を吐く、物を投げつけるなど)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、人格否定、差別的言動など)
- ・威圧的な言動(大声を出す、複数人で取り囲むなど)
- ・脅迫的な言動(反社会的勢力とのつながりの示唆、有力者との関係を誇示する圧力、SNSに書き込むとの発言など)
- ・性的な言動、不必要な身体接触、執拗な交際要求
- ・継続的な言動、執拗な言動(執拗な電話連絡、理不尽なクレームの繰り返しなど)
- ・合理的な理由のない拘束(長電話、不退去、居座り、監禁など)
- ・過剰な要求(不合理な謝罪の要求、不当な賠償請求など)
- ・介護保険法、医療保険法に定められた訪問看護業務外の要求(当社用車での送迎、買い物代行、サービス提供場所以外への呼び出しなど)
- ・当社員への不当・違法な行為(電話やメールなどの連絡を含むつきまとい行為、待ち伏せ行為、プライベートへの干渉、無断での撮影など)
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷や、当社員の個人情報・同意のない音声・画像等の公開
- ・その他、社会通念に照らして著しく不当と認められる言動

【病状・障害への配慮について】

認知症やせん妄、精神症状などの影響による言動(BPSD等)については、直ちにハラスメントとして切り捨てるのではなく、まずは医療的なケアとしてのアプローチを行います。ただし、社員の安全が脅かされる場合には、病状の有無にかかわらず、安全確保を最優先に対応します。

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、原則として以降のサービス提供やお取引の継続、その他すべての対応をお断りいたします。また、必要に応じて警察・弁護士・行政等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対応いたします。

2026年4月1日 株式会社あいずステーション