
カスタマーハラスメントに対する基本方針

オアシス株式会社は、京都市内で介護保険・障害福祉の訪問系サービスを提供し、ご利用者様が住み慣れたご自宅や地域で安心して暮らし続けられるよう支援しています。ご利用者様やご家族の皆さまからいただくご意見・ご要望は、サービスの質を高めるための大切な声として、これからも真摯に受け止めてまいります。

一方で、職員の尊厳を傷つける言動や、社会通念上許容される範囲を超えたご要求は、職員の心身を損なうだけでなく、ほかのご利用者様へのサービス提供にも支障を及ぼします。訪問系サービスでは、職員がご自宅に伺い、一人で支援にあたる場面が多くあります。当社は、職員が安心して働ける環境を守ることが、ご利用者様に質の高いサービスを提供し続けるための前提であると考え、ここに基本方針を定めます。

1 基本的な考え方

令和8年10月1日に施行された改正労働施策総合推進法により、すべての事業主に、カスタマーハラスメントから働く人を守るための措置を講じることが義務づけられました。また、事業主は、働く人が安全に働けるよう配慮する義務を負っています（労働契約法第5条）。

当社は、これらの法令と厚生労働省の指針に基づき、カスタマーハラスメントに対しては、職員個人に対応を任せることなく、組織として毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントとは

当社では、ご利用者様、ご家族、サービスのご利用をご検討中の方、その他当社の事業に関係する方の言動のうち、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たものであって、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します。

ご要求の内容に理由がない場合だけでなく、内容に理由があっても、その伝え方や手段が行き過ぎている場合は、これに当たります。

3 主な行為の例

- ・ 暴行、傷害、脅迫、暴言、人格を否定する言動、威圧的な言動
- ・ 執拗な言動、長時間にわたる拘束や居座り、同じご要求の繰り返し
- ・ 性的な言動、差別的な言動

- ・職員個人への攻撃、個人情報聞き出そうとする行為、つきまとい
- ・職員を無断で撮影・録音する行為、SNS等インターネット上への書き込み
- ・契約や制度の範囲を超えるサービスのご要求、根拠のない金銭補償や謝罪のご要求

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

4 カスタマーハラスメントに当たらないもの

(1) 正当なご意見・ご要望・苦情、配慮のご相談

サービスの内容や職員の対応についての正当なご意見・ご要望・苦情や、障害のある方からの配慮のご相談は、カスタマーハラスメントには当たりません。これまでどおり、各事業所の窓口で承ります。

(2) ご病気や障害の特性による言動

認知症の症状など、ご病気や障害の特性によるものと考えられる言動については、ご本人やご家族、ケアマネジャー、相談支援専門員などの関係機関と相談しながら、支援の方法と一緒に考えてまいります。ただし、職員の安全が確保できない場合は、複数の職員での訪問や支援方法の変更などをご相談させていただくことがあります。

なお、(1)のご意見やご相談であっても、その伝え方や手段が社会通念上許容される範囲を超える場合は、カスタマーハラスメントとして対応いたします。

5 カスタマーハラスメントへの当社の対応

カスタマーハラスメントに当たると判断した場合は、管理者を中心に組織として、次のとおり対応します。

- ・行為をやめていただくようお願いし、改善がない場合は、そのご要求への対応をお断りします。
- ・職員の安全が確保できないときは、サービスの提供を中断します。
- ・行為が続く場合や悪質な場合は、法令及び契約に基づき、サービスの提供の中止や契約の解除を含めて対応します。
- ・犯罪に当たるおそれのある行為は、警察や弁護士と連携し、厳正に対処します。
- ・正確な事実確認のため、対応の記録を作成し、必要に応じて会話を録音させていただくことがあります。録音した内容は、事実確認と職員の安全確保の目的に限って使用し、法令に従い適切に管理します。

6 職員を守るための当社の取組

- ・本方針と対応手順を定め、全職員に周知し、研修を行います。
- ・職員が一人で抱え込まずに相談できる窓口を設け、被害を受けた職員の安全と心身のケアを最優先にします。
- ・警察、弁護士などの外部の専門家と連携する体制を整えます。
- ・本方針は、法令の改正や社会情勢の変化に応じて見直します。

7 皆さまへのお願い

職員は、ご利用者様の暮らしを支える担い手であると同時に、一人の人間です。職員とご利用者様、ご家族の皆さまが互いに尊重し合える関係のもとで、よりよいサービスを提供できるよう、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和8年10月1日 制定

オアシス株式会社

代表取締役 尾呂 秀樹