カスタマーハラスメントに対する基本方針

介護老人保健施設オークピア鹿芝は、利用者の皆さまに安心してお過ごしいただけるよう、ご本人・ご家族のご意見やご要望に誠実に耳を傾け、より良いサービスの提供に努めています。

一方で、職員の尊厳を傷つける言動は、職員が安心して働ける環境を損ない、ひいては利用者の皆さまへのケアの質の低下にもつながります。当施設では、職員を守り、すべての利用者の皆さまに良いケアを提供し続けるため、以下の行為に対しては、組織として毅然と対応いたします。

対象となる行為（例）

- ●暴力や、物を投げつけるなどの行為
- ●大声での威嚇、暴言、人格を否定する発言、土下座の要求
- ●職員の身体に触る、性的な発言をするなどの行為
- ●ご利用契約や介護保険制度の範囲を超えたサービスの強要、根拠のない金銭の要求
- ●長時間の居座りや電話、同じ要求の執拗な繰り返し
- ●職員の個人的な連絡先を求める、SNS等への職員の氏名・写真の無断掲載や誹謗中傷　　等

これらの行為があった場合には、行為の中止をお願いし、改善されない場合には、面会の制限やご利用契約の見直しなどを検討させていただくことがあります。暴力・脅迫など犯罪に当たる行為については、警察に通報いたします。

なお、病気や障害の症状によると考えられる言動については、ケアの方法を見直すなど、ご家族とご相談しながら対応いたします。

皆さまの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

医療法人翠悠会　介護老人保健施設オークピア鹿芝