

利用者による迷惑行為・カスタマーハラスメントへの対応方針について

当社、株式会社 R e s p e c t が運営する「ケアプランセンターゆうわ」の居宅介護支援に係わるサービスの提供及び継続可否の判断は、全て当社に帰属します。当社では、スタッフの安全確保、居宅介護支援サービスを円滑かつ円満に行うため、以下に記載する又は類似した行為があった時は、大阪市福祉局及び警察といった行政の期間と連携し、厳正に対処します。また被害が発生した時は法に則り適切に対処を行います。

1. 居宅支援事業の運営秩序を乱す行為

暴言、脅迫と危険な発言、言動で他の利用者、従業員が危険を感じるような行為。（不必要な大声を出す、騒ぐなども含む）

2. 迷惑行為の禁止

ケアマネジャー及び介護事務スタッフ、他法人関係者に対する次の行為を禁止します

- ・作成したケアプランに対する高頻度、且つ、高圧的な態度でのケアプランの変更の強要
- ・自らが要求が正当であると知りぬす行為
- ・解決しない要求を執拗に繰り返し対応業務を妨げる行為
- ・当社の設備を破壊・破損したり過剰な業務に影響を及ぼす行為

3. カスタマーハラスメント

差別的な言動や性的な言動、スタッフの体に触れる行為及び盗撮。従業員への誹謗、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言などの非紳士的な言動。その他、カスタマーハラスメントに該当する行為。（威圧的または心理的な言動、従業員個人への攻撃や要求、不当な居座り、監視などの拘束的な行動）

4. スタッフの指示に従わない時

モニタリング等の予定時間を大幅に超えた長時間のお話や、予定されていない突然の呼び出し、長時間の電話相談など、他の利用者様へご迷惑をおかけするような行為、事務所への居座りはお控え下さい。ご賛同頂けない場合は、面談や電話に対応せず、書面や電磁的通知での連絡に限って対応をさせて頂く可能性があります。

5. 禁止行為

録音、録画、危険物の持ち込み、その他明らかに居宅介護支援と関係の無い話。

これらの行為があった場合、当社と利用者様の信頼関係が破綻したと判断し、全ての契約を解除（契約解除）させて頂く可能性があります。また、契約解除によって患者様に損害が発生した場合については、当社は一切の責任を負いかねます。刑法に反する行為は警察に通報し厳正に対処致します。

株式会社 R e s p e c t ケアプランセンターゆうわ
附則 2025年6月10日制定
担当 取締役 野坂 直希