

カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人さつき会

日頃より、社会福祉法人さつき会の各施設・事業所をご利用いただき、誠にありがとうございます。

当法人は、利用者の皆様お一人おひとりに安心してサービスをご利用いただくとともに、職員が心身ともに健やかに、安定して業務にあたることができる環境を整えることが、質の高い福祉サービスを継続的に提供するために不可欠であると考えています。

こうした考えのもと、当法人は「カスタマーハラスメント」に対し、下記のとおり基本方針を定め、組織として対応いたします。ご利用者・ご家族の皆様には、本方針の趣旨をご理解いただき、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

1. カスタマーハラスメントとは

ご利用者・ご家族等からのご意見・ご要望のうち、その内容や実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、それによって職員の就業環境が害されるものを指します。なお、サービスの改善につながる正当なご意見・ご要望や苦情は、カスタマーハラスメントには該当せず、当法人は今後も真摯に承ります。

2. 基本方針

1. 当法人は、カスタマーハラスメントを職員の人格や尊厳を侵害する行為として捉え、いかなる場合もこれを認めません。
2. カスタマーハラスメントは職員個人の問題ではなく、施設・事業所を運営する組織の問題として捉え、組織として対応します。
3. カスタマーハラスメントは、職員の心身の健康を損なうだけでなく、ご利用者への安定した介護サービスの提供にも支障を及ぼすおそれがあることから、未然の防止と早期の対応に努めます。
4. ハラスメントに該当する言動が確認された場合には、事実確認の上、必要に応じてご利用者・ご家族への説明、サービス提供の制限、契約の解除等、適切な措置を講じることがあります。

3. 該当し得る言動の例

- ・身体的な攻撃（暴力・けがを負わせる行為）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・土下座の要求、過大な謝罪の要求
- ・執拗な、又は繰り返しの要求・言動

- ・不退去、居座り、監禁等の拘束的な行動
- ・性的な言動
- ・社会通念上、業務の範囲を超えた金品・商品交換等の要求
- ・SNS や口コミサイト等を通じた誹謗中傷

4. ご利用者・ご家族の皆様へのお願い

職員は、ご利用者・ご家族の皆様安心してサービスをご利用いただけるよう、日々真摯に業務に取り組んでおります。サービス内容に関するご意見・ご要望・苦情は、今後も引き続き真摯に受け止め、改善に努めてまいりますので、遠慮なくお申し出ください。一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や、職員の人格を傷つける言動については、本方針に基づき、組織として毅然とした対応をとらせていただく場合がございますので、あらかじめご理解のほどお願いいたします。

5. お問い合わせ窓口

本方針に関するお問い合わせは、下記までご連絡ください。

社会福祉法人さつき会 総務課

以上