カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 私たちの考え方

当法人は、利用者様およびご家族の皆様に安心してサービスをご利用いただけるよう、職員一人ひとりが誠実かつ丁寧な対応を心がけています。

サービスについてのご意見、ご要望、苦情等は、より良いサービスを提供するための大切な声として真摯に受け止め、改善に努めます。

一方で、職員の人格や尊厳を傷つける行為、職員の安全を脅かす行為等については、職員を守る観点から、組織として適切に対応します。

2. カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為

例えば、以下のような行為が該当する場合があります。

- 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- 威圧的、脅迫的な言動
- 暴力、身体的な危害を加える行為
- セクシュアルハラスメントに該当する言動
- 職員に対する不当な要求や強要
- 正当な理由のない長時間の拘束や繰り返しの要求
- SNS 等への職員の個人情報・写真等の無断掲載
- その他、職員の安全、人格または尊厳を著しく損なう行為

なお、認知症等の疾患や障害、その他の事情により、本人の意思によらず行われた言動については、その背景や事情を十分に考慮した上で対応します。

3. 私たちの対応

ご意見や苦情等については、まず状況を確認し、可能な限り丁寧に対応します。

その上で、職員の安全確保や適切なサービス提供が困難となるような行為が続く場合には、管理者等が対応し、必要に応じてサービス提供方法の見直し、関係機関との連携、その他必要な措置を講じます。

暴力、脅迫その他の犯罪行為に該当する可能性がある場合には、警察等の関係機関に相談・通報することがあります。

4. お願い

利用者様、ご家族の皆様と職員が、お互いを尊重しながらより良い関係を築くことが、安心できる介護・看護・福祉サービスにつながると考えています。ご理解とご協力をお願いいたします。

当法人は、利用者様の尊厳を守るとともに、職員の人格と安全も大切にし、質の高いサービスの提供に努めます。

令和　8 年　10 月　1 日

法人名：もみじケア株式会社

代表者：吉村　隆裕