

本会は、利用者様やご家族様等に対して真摯に対応し、ご期待や信頼に応えることに努めております。一方で、利用者様やご家族様等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるもの、他の利用者様に対して影響を及ぼすものもあり、これらの行為は、サービス提供環境及び事業所環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。私たちは、他の利用者様と職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。もし利用者様やご家族等からこれらの行為を受けた際は、職員が上長等に報告・相談することを推奨しており、相談があった際は組織的に対応します。

【対象となる行為】

1. 利用者やその家族等からの暴力・暴言、セクシャルハラスメント

- ア. 身体的暴力（叩く、蹴る、つねる、唾を吐く、ものを投げる等物理的な攻撃を加えて危害を及ぼす行為）
- イ. 精神的暴力（大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、職員の人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為）
- ウ. セクシャルハラスメント（必要もなく手や腕を触る、胸やお尻、陰部を触る、抱きしめる、卑猥な言動をする、性的な内容の写真を見せる、その他の性的な言動）
- エ. その他、職員個人及びその親族に対する誹謗中傷（インターネット、SNS上でのものを含む）、職員個人に対する威迫、脅迫、職員個人の人格を否定する発言、職員個人を侮辱する発言

2. 利用者やその家族等からの過剰または不合理な要求

- ア. 合理的理由のない謝罪の要求
- イ. 職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ウ. 契約内容に照らして過剰なサービス提供の要求

3. 利用者やその家族等からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

ア. 合理的な理由のない長時間の拘束（電話対応を含む）

イ. 合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

4. 利用者やその家族等からのその他のハラスメント行為

ア. プライバシー侵害行為

イ. その他各種のハラスメント

※ なお、以上の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

【カスタマーハラスメントへの対応】

1. 事業所内対応

ア. カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。

イ. カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。

ウ. カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めるとともに、当該利用者や家族について担当を替わる等迅速に勤務体制の調整を行います。

エ. カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

2. 事業所外対応

ア. カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。

イ. カスタマーハラスメントが行われた場合は、サービスの提供等をお断り、または中止させていただくこともございます。

※ 対応に際しては、後日のトラブルを避けるため、ご利用者様等との会話内容を録音させていただくことがございます。（個人情報保護に関する法律第18条1項）