

カスタマーハラスメントに関する方針

社会福祉法人喜寿福祉会（以下「喜寿福祉会」という）では、すべてのご利用者様に安心して福祉サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。

そのためご利用者様又はご家族等からの言動のうち、社会通念上職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントとして対応いたします。

今後も質の高い福祉サービスを提供するために不可欠と考え、カスタマーハラスメントに対する方針を以下の通り策定いたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義

- ・大声での叱責や威圧的な言動
- ・身体的・精神的暴力
- ・人格を否定する発言や差別的な言動
- ・業務の範囲を超えた過度な要求や、合理的な理由のない謝罪の要求
- ・長時間にわたる執拗な要望やクレーム、不当な損害賠償請求
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・プライバシーの侵害
- ・セクシャルハラスメント行為 など

2. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

喜寿福祉会では職員ひとり一人を守るため、カスタマーハラスメントと判断した場合には、組織で毅然とした対応を行います。上記の行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。

また、カスタマーハラスメントが継続する場合や、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対応させていただきます。

3. カスタマーハラスメントへの取り組み

喜寿福祉会では、本方針によりカスタマーハラスメントに対する法人姿勢を明確化するとともに、以下の体制を構築します。

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・職員への教育・研修の実施
- ・職員のための相談・報告体制の整備

今後も喜寿福祉会では、ご利用者様と職員が対等で良好な信頼関係を目指すとともに、提供する福祉サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

社会福祉法人喜寿福祉会
理事長 田代 鉄也