

カスタマーハラスメントに対する行動指針

(混合型特定施設いぶき)

当施設は、特定施設入居者生活介護事業所として、入居者様およびご家族様に対し、安心・安全で質の高い介護サービスの提供に努めております。そのためには、職員一人ひとりが尊重され、安心して業務に従事できる環境の確保が不可欠であると考えております。

当施設では、正当なご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、誠実に対応いたします。一方で、社会通念上相当な範囲を超える言動や要求については、職員の就業環境および適正なサービス提供を守るため、組織として毅然と対応いたします。

1. 当施設の基本姿勢

- ご意見・ご要望・苦情は、サービス向上の機会として真摯に受け止めます。
- 入居者様・ご家族様と職員が、互いに尊重し合える関係づくりを大切にします。
- 職員の人格・尊厳・安全を脅かす行為については、組織として対応します。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

以下の行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- 社会通念上相当な範囲を超える過剰または反復的な要求
- 職員に対する暴言、威圧、人格否定、差別的発言
- 長時間の拘束や、執拗な電話・面談要求
- 土下座や謝罪文の作成・提出を強要する行為
- 正当な理由のない特別対応、金銭・物品の提供を求める行為
- SNS や第三者への誹謗中傷、虚偽情報の流布、またはそれを示唆する行為
- 身体的接触、暴力行為、またはその恐れがある行為

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

3. 当施設の対応について

- 苦情やご要望については、まず事実確認を行い、誠実に対応します。
 - 言動や要求が社会通念上相当な範囲を超えると判断される場合は、管理者を含む組織的判断により対応方針を決定します。
 - 状況により、対応窓口を一本化し、書面でのやり取りをお願いする場合があります。
 - 悪質または重大な行為については、行政機関や関係機関へ相談・報告を行う場合があります。
-

4. お願い

当施設では、入居者様・ご家族様と職員が、互いに信頼し、尊重し合える関係のもとでサービスを提供したいと考えております。何かお気づきの点がございましたら、冷静かつ建設的なご意見としてお寄せいただけますよう、ご理解とご協力をお願いいたします。