

ご利用者・ご家族の皆様へのお願い

～カスタマーハラスメント防止について～

日頃より、当法人のサービスをご利用いただき、ありがとうございます。

今般、労働施策総合推進法が改正されたことに伴い、本年10月からカスタマーハラスメントに対する方針等の明確化及び周知・啓発や相談体制の整備などその防止が義務化されます。

当法人においても、ご利用者との健全で良好な関係を維持継続できるようにするための基本方針を定めるとともに、規程等を整備することで職員が安心して業務に従事できる職場環境を整備するための体制づくりを行います。

当法人の基本姿勢

「ご利用者の尊厳」と「職員の尊厳」の両方を守ること

を大切にし、カスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

1 ご意見・苦情・ご要望は、遠慮なくお申し出ください

サービスについて、

「改善してほしいこと」 「職員の対応について気になること」

「説明してほしいこと」 「その他、お困りのこと」

がありましたら、遠慮なく職員や管理者等へお申し出ください。

※必要なご意見や苦情を申し出られることは、カスタマーハラスメントではありません。

2 このような行為はお控えください

次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- ① 職員への暴言・侮辱・脅迫・威圧
- ② 殴る、蹴る、物を投げるなどの暴力
- ③ 契約やサービスの範囲を超えた過度な要求
- ④ 同じ要求や苦情を繰り返し、長時間職員を拘束する行為
- ⑤ 職員個人の住所・電話番号等を聞き出す行為
- ⑥ 職員を無断で撮影し、SNS等に掲載する行為

⑦ 職員や法人に対する誹謗中傷を SNS 等に投稿する行為

※ ①～⑦のような行為の内容や状況等を踏まえ、個別に判断します。

3 法人としての対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合は、

- ① 行為の中止・改善のお願い
- ② 管理者・施設長等による対応
- ③ 法人による対策会議の開催

※行為の内容や状況等を踏まえ、個別に判断します。

- ④ 通告又は対処（併せて、必要に応じて警察・行政・弁護士等へ相談）

4 認知症や障害等による言動について

認知症や障害、疾病等による言動については状態や背景を確認し、一律にカスタマーハラスメントとして扱うことはございません。

必要に応じて、ご利用者の状態に合わせて支援方法や対応方法を見直します。

5 最後に

当法人は、ご利用者・ご家族の皆様の声を大切にします。

同時に、職員も安心して働くことができる環境を守ります。

「ご利用者の尊厳を守ること」と「職員の尊厳を守ること」は、どちらも大切です。ご利用者・ご家族の皆様と職員が互いに尊重し合い、安心してサービスを利用できる環境をつくるため、ご理解とご協力をお願いいたします。

令和 8 年 1 0 月 1 日

社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団

理事長 田端 高志