

社会福祉法人 後志報恩会
利用者・ご家族及び関係者の皆さまへ

カスタマーハラスメント防止・対応指針

当法人では、利用者、ご家族及び職員が、お互いの信頼関係のもとで安心してサービスを利用・提供できる環境づくりを進めています。

サービスについてのご意見、ご要望や苦情は、よりよい支援につなげるための大切なものです。内容をよく伺い、誠実に対応します。

一方で、職員やほかの利用者の安全をおびやかしたり、安心して働き、生活する環境を大きく損なったりする言動には、法人として対応します。

1. カスタマーハラスメントとは

利用者、ご家族、関係者等からの言動のうち、内容や伝え方が社会通念上許される範囲を超え、職員が安心して働く環境を害するものをいいます。

ご意見、ご要望や苦情のすべてが、カスタマーハラスメントになるわけではありません。正当な申出には、これまでどおり真摯に対応します。

2. 次のような行為はお控えください

- たたく、蹴る、押す、物を投げるなど、相手を傷つけたり危険を生じさせたりする行為
- 大声で怒鳴る、脅す、侮辱する、人格を否定するなど、相手を傷つける言動
- 同じ要求を何度も繰り返す、長時間にわたり電話や面談を続ける、退去を求めても居座る行為
- 制度・契約・サービスの範囲を大きく超える要求、特別扱い、過度な謝罪、金銭や物品、職員の処分等を不当に求める行為
- 職員の住所、個人の電話番号、私的なSNS等を求めることや、待ち伏せ、付きまとい、自宅訪問をする行為
- 職員や法人の個人情報、事実と異なる情報、誹謗中傷をインターネットやSNSに掲載・拡散する行為

- ほかの利用者の個人情報^{りようしゃ こじんじょうほう もと}を求めることや、ほかの利用者への支援^{りようしゃ しえん}、施設の通常業務^{しせつ つうじょうぎょうむ おお}に大きな支障^{ししょう}を生じさせる行為^{しやう こうい}

※適切な言動^{てきせつ げんどう}な範囲^{はんい}である、次のような行為^{つぎ こうい}はカスタマーハラスメントではありません。

★サービスの改善^{かいぜん}を求めること、支援内容^{しえんないよう}の説明^{せつめい}を求めること、苦情^{くじょう}を申し立て^{もう た}ること。

★合理的配慮^{ごうりてきはいりよ}を求めること、個別支援計画^{こべつしえんけいかく}・支援方法^{しえんほうほう}について話し合い^{はな あ}を求めること。

3. カスタマーハラスメントを判断^{はんだん}するにあたって

利用者本人^{りようしゃほんにん}による言動^{げんどう}については、その行動^{こうどう}だけを見て、すぐにカスタマーハラスメントと判断^{はんだん}することはありません。

障害特性^{しょうがいとくせい}、病気^{びょうき}、心身^{しんしん}の状態^{じょうたい}、生活環境^{せいかつかんきやう}、意思^{いし}の伝え方^{つた かた}や行動^{こうどう}に至^{いた}った背景^{はいけい}を確認^{かくにん}し、必要^{ひつよう}な支援^{しえん}や配慮^{はいりよ}を検討^{けんとう}します。ただし、職員^{しよくいん}やほかの利用者^{りようしゃ}の安全^{あんぜん}を守ることも大切にします。

4. 法人^{ほうじん}、施設^{しせつ}、事業所^{じぎょうしょ}の対応^{たいおう}について

問題^{もんだい}となる言動^{げんどう}があった場合は、職員^{ばあい}一人に任せず、管理者^{しよくいんひとり}が事実^{まか}や背景^{かんりしゃ}を確認^{じじつ}し、法人^{はいけい}として対応^{かくにん}します。必要^{ほうじん}に応じて、行為^{たいおう}をやめていただくよう説明^{ひつよう}し、改善^{かいぜん}をお願いします。

職員^{しよくいん}とほかの利用者^{りようしゃ}の安全^{あんぜん}を確保^{かくほ}しながら、支援方法^{しえんほうほう}や環境^{かんきやう}を見直し、関係機関^{みなお}とも相談^{かんけいきかん}して、できる限りサービス^{そうだん}を続けられるよう取り組みます。安全なサービス^{かぎ}提供^{つづ}が難しい場合^{とく}には、利用方法^{あんぜん}の変更^{ていきやう}や今後の利用^{むず}について協議^{ばあい}することがあります。

5. ご理解^{りかい}とご協力^{きやうりよく}のお願い^{ねが}

利用者^{りようしゃ}、ご家族^{かぞくおや}及び職員^{しよくいん}がお互い^{そんちやう}を尊重^{あんしん}し、安心して過ごせる環境^すを守るため、本方針^{かんきやう}へのご理解^{まもる}とご協力^{ほんほうしん}をお願いします。困ったことや伝えたいことがあるときは、遠慮^{えんりよ}なく施設^{しせつ}・事業所^{じぎょうしょ}の職員^{しよくいん}又は管理者^{かんりしゃ}へお申し出^{もう}ください。

令和8年10月1日施行