

ご利用者向けのカスタマーハラスメントに対する基本方針

こーぷ福祉会からのお願い

利用者みなさまと職員がお互いを尊重し合える関係へ

～こーぷ福祉会カスタマーハラスメントに対する基本方針～

いつもこーぷ福祉会をご利用いただき、誠にありがとうございます。

こーぷ福祉会は、利用者およびそのご家族のみなさまと職員がお互いに尊重し合い、介護事業をとおしてより良い生活の質をともに創造していくことを大切にしています。私たちは、みなさまからの貴重なご意見・ご要望には誠実に耳を傾け、サービス向上に努めてまいります。

しかしながら、一部の心ない言動により、職員の安全が脅かされ、健やかな就業環境が損なわれる事態が発生しています。職員が安心して働き、すべての利用者およびそのご家族のみなさまに質の高いサービスを提供し続けるため、カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然とした対応を行い、必要に応じてお申し出に関する対応やサービスのご利用をお断りする場合がございます。

【対象となる行為の例】

威圧的・暴力的な言動	大声での罵倒、威嚇、暴言、暴力。
不当な要求	過剰な謝罪や金品の要求、実現不可能な無理難題。
執拗な行為	長時間の拘束（居座り・電話）、解決済み事案の繰り返しの訴え。
プライバシー侵害・個人攻撃	職員個人への誹謗中傷、SNSへの無断投稿、個人情報の執拗な問い合わせ。

【カスタマーハラスメントの定義：厚生労働省の指針より引用】①顧客等の言動であって、②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすもの。

【私たちの対応方針】

組織的な対応	職員一人に抱え込まず、組織として対応します。
事実の記録	適切な対応と事実確認のため、会話内容の記録や録音を行う場合があります。
外部連携	悪質なケースや緊急時は、警察（110番）や弁護士と速やかに連携し、法的措置を講じることを躊躇しません。

こーぷ福祉会は、これからも利用者およびそのご家族のみなさまのみなさまとの信頼関係を深め、誰もが安心して利用できるこーぷ福祉会を目指してまいります。みなさまのご理解とご協力をお願い申し上げます。