# カスタマーハラスメントに対する基本方針

当施設・事業所においては、ご利用者様、ご家族様との信頼関係を大切にし、安心・安全で質の高い介護・福祉・医療サービスの提供に努めております。

また、職員一人ひとりの人格と尊厳を尊重し、安心して働ける職場環境を守ることも、良質なサービスを提供するうえで重要であると考えております。

そのため、以下のような社会通念上許容される範囲を超えた言動や要求については、カスタマーハラスメントとして対応させていただきます。

**【カスタマーハラスメントに該当する行為の例】**

・暴言、暴力、威圧的な言動、脅迫、人格を否定する発言

・職員に対する誹謗中傷や差別的・性的な言動

・過度な要求や不当な謝罪の強要

・長時間の拘束や執拗な電話、同じ要求の繰り返し

・SNS 等への悪質な投稿や職員の個人情報の公開

・その他、職員の就業環境や事業運営に支障を及ぼす行為

**【当施設の対応方針】**

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、組織として毅然とした対応を行い、必要に応じて対応の制限や関係機関への相談、警察への通報、法的措置等を講じる場合があります。

なお、正当なご意見やご要望については、これまでどおり真摯に受け止め、サービスの改善に努めてまいります。

ご本人様ご家族様、そして職員の誰もが安心して過ごせる環境づくりのため、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

NPO 法人にじのわ