

社会福祉法人芳梅会 カスタマーハラスメント防止基本方針

1 基本理念

社会福祉法人芳梅会は、「地域に想いを寄せて ご利用者様と職員にとってすこやかな居場所を目指す」という法人理念のもと、ご利用者様の尊厳を守るとともに、職員が安心して働ける職場環境を整備します。利用者支援と職員の安全を両立し、カスタマーハラスメントを容認しません。

2 基本姿勢

誠実な対応、苦情への適切な対応、組織的対応、必要に応じた警察・弁護士等との連携、サービス提供方法や契約見直しを含む適切な措置を講じます。

3 カスタマーハラスメントの考え方

社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害し、又は適正なサービス提供を妨げる言動を対象とします。暴力、暴言、脅迫、長時間拘束、セクシュアルハラスメント、SNS 誹謗中傷、過度な要求等を含みます。認知症等の背景には配慮しつつ、安全確保を優先します。

4 法人の取組

基本方針の周知、相談窓口設置、研修、事実確認、被害職員支援、再発防止、外部機関との連携を実施します。

5 ご利用者様・ご家族へのお願い

信頼関係を大切にしつつ、悪質な行為には担当変更、訪問体制変更、警察相談、利用契約見直し等を行う場合があります。

6 施行

令和 8 年 10 月 1 日施行