カスタマーハラスメントに対する基本方針

一般社団法人そらにすむは、利用者一人ひとりの人格と尊厳を尊重し、障害特性や個々の状況に配慮した、安全・安心な福祉サービスの提供と支援の質の向上に努めます。

利用者およびそのご家族、関係者等から寄せられる意見・要望・苦情については真摯に受け止め、サービスの改善に活かすとともに、適切かつ誠実な対応を行い、信頼関係の構築に努めます。一方で、職員が安心して働くことのできる環境を確保することも、質の高い福祉サービスを継続的に提供するうえで重要であると考えています。そのため、利用者およびそのご家族、関係者等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するものについては、カスタマーハラスメントとして適切に対応します。

具体的には、職員の人格や尊厳を否定する暴言、脅迫、暴力、過度な要求、執拗な言動など、社会通念上著しく不当な行為は許容しません。これらの行為が確認された場合には、被害を受けた職員の安全確保と心身のケアを優先し、必要な対応を講じます。ただし、問題となる言動があった場合にも、直ちに利用者への支援を否定するのではなく、障害特性、疾病、生活上の困難、本人の状況や背景を十分に把握し、必要な支援や合理的配慮、関係機関との連携を含めた対応を検討します。カスタマーハラスメントへの対応を理由として、利用者の人格や尊厳、権利を損なうことのないよう配慮します。

問題解決に向けては、合理的かつ理性的な話し合いを基本とします。また、職員に対してカスタマーハラスメントに関する知識や対応方法の研修を実施するとともに、相談窓口を設置し、必要に応じて警察・弁護士等の専門機関と連携できる体制を整備します。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、状況に応じて対応を中止し、悪質な場合には警察や弁護士等と連携して毅然と対応します。また、やむを得ない場合には、関係法令や契約内容等を踏まえ、サービスの提供をお断りすることがあります。

本方針を職員および関係者に周知し、利用者の権利擁護と職員の安全確保の両立を図りながら、適切な福祉サービスの提供に努めます

令和８年１１月１日

一般社団法人そらにすむ