

カスタマーハラスメント対応方針

合同会社スィーダ・有限会社くおん

1. 方針策定の背景

合同会社スィーダ・有限会社くおんは、「笑顔で私たちのまちを幸せに」という理念のもと、秋田県内にて認知症対応型共同生活介護を中心とした地域密着型福祉サービスを提供しています。24 時間 365 日、職員一人ひとりが専門性と人間性を発揮し、安心と尊厳を守るケアを実践しています。

この理念を実現するためには、職員が安全で尊重される環境で働けることが不可欠です。近年、職員に対して不当な言動や過剰な要求がなされる事例が増加しており、職員の心身の健康と働きやすさを守るため、カスタマーハラスメントへの対応方針を定め、公表いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

以下のような言動は、職員の尊厳と安全を損なうものであり、組織として許容いたしません。

精神的な攻撃

- ・ 人格を否定する言動、侮辱、暴言
- ・ 性差・容姿・信条に対する否定的言動
- ・ 長時間にわたる執拗な叱責や要求
- ・ 利用者家族による施設ルールへの攻撃的な抗議（冷静な意見表明は除く）

身体的な攻撃

- ・ 暴力・暴行・威嚇行為
- ・ 職員の身体的安全を脅かす行為

過大な要求

- ・ 契約・法令に定められていないサービスの強要
- ・ 他利用者の安全や運営に支障をきたす要求

個の侵害

- ・ サービス提供に関係のない個人情報の詮索
- ・ 職員の信念・価値観への否定的態度

3. 対応体制

ハラスメント事案が発生した場合、以下の対応を速やかに実施します。

- ・ 社内マニュアルに基づく初期対応と記録の徹底
- ・ 再発防止会議の開催と改善策の検討
- ・ 必要に応じて行政・顧問弁護士等との連携
- ・ 職員の安全確保が困難と判断される場合は、契約の見直し・解除を含む措置を講じます

4. 職員教育と予防策

- ・ ハラスメントに関する定期研修の実施
- ・ 実例をもとにした社内共有・ナレッジ化
- ・ 職員が安心して相談できる窓口の設置

5. ご利用者・ご家族の皆様へ

私たちは、年齢や障がい、生活環境などにより支援が必要な方々が、地域で安心して暮らし続けられるよう、日々のケアに取り組んでいます。

職員もまた感情を持つ「人」であり、尊重されるべき存在です。職員一人ひとりが「誰もが尊重される社会をつくりたい」という想いを胸に、専門性と人間性を発揮しながら、共に歩む姿勢を大切にしています。

すべての方が安心して関われる環境づくりのために、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和7年10月1日

代表 佐藤 真