

令和 8 年 10 月 1 日

カスタマーハラスメントに対する基本方針について

社会福祉法人 創樹会
理事長 田中 創

社会福祉法人創樹会では、令和 8 年 10 月 1 日より施行されたカスタマーハラスメント対策の義務化を踏まえ、「カスタマーハラスメントに関する行動指針」を策定しました。

当法人は、日頃からご利用者・ご家族の皆さまからいただくご意見やご要望を大切に、より良いサービスの提供につなげていくことを基本としています。サービスに関するご意見や苦情については、まず職員が真摯にお話を伺い、何が起きているのかを早急に確認するとともに、対話を重ねながら相互の理解を深めるよう努めてまいります。また、ご利用者の障がいや疾病の特性、意思疎通の状況等にも十分配慮し、必要な支援や環境調整、合理的配慮について検討してまいります。

一方で、暴言・威嚇・暴力、不当な要求、長時間にわたる拘束、職員個人への攻撃やプライバシーの侵害など、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する行為については、カスタマーハラスメントとして組織的に対応し、職員の安全と尊厳を守ります。カスタマーハラスメントが疑われる場合には、事実関係を確認したうえで、必要に応じて担当者の変更や複数名での対応、法人による事実検証、外部専門機関との連携等を行います。

当法人は、ご利用者・ご家族の皆さまとの信頼関係を大切にしながら、安心・安全で質の高いサービスを提供するとともに、職員も安心して働くことのできる環境づくりに努めてまいります。

皆さまのご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。