

より良いサービス提供のために

当施設では、安心・安全な環境づくりの一環として、カスタマーハラスメントに対する方針を定めました。

カスタマーハラスメントとは

- ① 顧客、取引先、施設のご利用者その他の利害関係者が行う
- ② 社会通念上許容される範囲を超えた言動により
- ③ 労働者の就業環境を害すること

以上の3つの要素をすべて満たすものです。

主な行為として

- ・威圧的な言動・大声・暴言
- ・人格を否定する発言
- ・職員への暴力や不適切な接触
- ・無断での撮影・録音・SNS等への誹謗中傷や名誉を毀損する投稿
- ・不当な要求やルールを逸脱した強要
- ・セクシャルハラスメントに該当する言動
- ・業務の妨げとなる執拗な行為 等

当施設の対応として

ハラスメント行為が確認された場合は、状況に応じ下記の対応をとらせていただく場合がございます。

- ・内容の記録
- ・組織的な対応
- ・文書による注意
- ・契約の見直し、サービス提供の中止
- ・必要に応じ警察・関係機関への相談

当施設では、ご利用者様やご家族様との信頼関係を大切にしながら、今後もより良いサービスの提供に努めてまいります。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。