（別紙）ハラスメントに対する行動指針

目的
より良いサービスを提供するために、職員が安心して働ける環境を提供することが必要です。
また当事業所の提供するサービスのご利用者様との信頼関係を築き、お互いに協力しあうことが必要不可欠となります。この協力関係の構築により、提供するサービスの質が高まり、結果として利用者及び家族等に対してより良いサービスをご提供できると考えております。
当事業所の「カスタマーハラスメントに対する行動指針」は、サービスの質をより高めるために、利用者及び家族等へご協力をしていただきたいこと、知っておいて頂きたいことをお伝えすることを目的としております。

1．対象となる行為
労働施策総合推進法が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、下記の内容を想定しております。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。
・利用者及び家族等による暴力・暴言・誹謗中傷（インターネット・SNS上での文面を含む）
・個人に対する暴力
・個人に対する威迫・脅迫
・個人に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む）
・個人の人格を否定する発言
・個人を侮辱する発言
・利用者及び家族等による過剰または不合理な要求
・合理的理由のない謝罪の要求
・当事業所の職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
・社会通念上過剰なサービス提供の要求・利用者及び家族による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
・合理的な理由のない長時間の拘束（長時間電話を含む）
・利用者及び家族等によるその他ハラスメント行為
・利用者及び家族等によるプライバシーの侵害・
・利用者及び家族等によるセクシャルハラスメント
・利用者及び家族等によるそのほか各種のハラスメント

2．カスタマーハラスメントによって生じる弊害
カスタマーハラスメントによって生じる主な弊害として、以下が挙げられます。
・ストレスによる職員のパフォーマンスの低下、健康不良、休職、退職
・ハラスメント対応に人的コストを割くことによる業務の遅れ、休止
・上記に伴う利用者及び家族等が受けられるサービスの質の低下
・職員数の減少及び風評被害による当事業所の維持・存続の危機

3．カスタマーハラスメントへの対応
（社内対応）
・カスタマーハラスメントの発生に備え、事業所職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
・より適切な対応を実勢するための顧問弁護士等を連携します。
（社外対応）
・よりよい関係の再構築に努めます。
・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的・理性的な話し合いを求めます。
・カスタマーハラスメントが行われる場合は、誠に残念ながら当事業所のサービスの利用をお断りまたは中止させて頂くこともございます。
・カスタマーハラスメントの性質は、反社会的勢力による違法または不当な圧力である場合は、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応させて頂きます。

利用者・家族等に対するお願い
目的にも掲げているとおり、当事業所は、ご提供させて頂く各サービスを通じて利用者及び家族等との信頼関係を築き、より良いサービスをご提供したいと考えております。
そこで、サービスの利用に当たっては、以下の事項をお願いいたします。
・ハラスメント行為に加担しないこと
・他者に敬意をもって行動すること
・全ての法令を遵守すること

より良いサービスを提供できるように尽力していきたいと考えておりますので、ご協力をお願い致します。