

カスタマーハラスメント（カスハラ）への対応方針

当法人では、カスタマーハラスメントによる職員の心身への負担をできる限り未然に防ぎ、職員が安心して業務に取り組むことができる環境を整えるため、利用者・ご家族等の皆さまからいただくご意見やご要望には、真摯に耳を傾け、適切に対応させていただきます。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や、暴言・威圧・脅迫・長時間にわたる拘束など、職員の人格や尊厳を傷つけたり、安全を脅かしたりする行為につきましては、職員の安全と心身の健康を守ることを最優先とし、状況に応じて適切な対応を取らせていただきます。

カスタマーハラスメントが発生した場合には、必要に応じて、上司・管理者への報告や複数名での対応、対応の中止、関係機関への相談などの対応を取らせていただきます。

また、本方針を全職員に周知するとともに、カスタマーハラスメントに関する正しい知識や適切な対応方法についての研修・啓発を行い、職員が安心して業務に従事できる職場環境の整備に努めてまいります。

当法人は、利用者・ご家族等の皆さまからのご意見やご要望を大切にしながら、職員の安全と心身の健康にも十分配慮し、カスタマーハラスメントに対しては、組織として適切に対応させていただきます。

職員が安心して業務に取り組み、より良いサービスを提供できる環境づくりに努めてまいりますので、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。

令和 8 年 10 月 1 日

社会医療法人 関愛会
理事長

増永義則