カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

■方針作成の背景

私たち有限会社梨花園は、「敬意・感謝・謙虚な心」という基本理念のもと、地域に密着した福祉事業を実施しています。お陰様で多くの皆様からご愛顧を賜っております。

しかし、残念なことに、ごく僅かですが、改正労働施策総合推進法に則って考えた際、カスタマーハラスメントに該当する言動をとる保護者様が、見受けられることも事実です。

私たちも、みなさまと同じ感情を持つ「人」です。心ない誹謗中傷・不当な要求等のカスタマーハラスメントを受けることで、職員が精神的にダメージを負い、体調を崩してしまうこともあります。

その点をご考慮いただくためにも、当法人としてカスタマーハラスメントの定義と我々の考えを公表させていただくことにしました。

■方針公表によって目指したい世界

福祉事業を続けていくためには、私たちの力だけではなく、ご利用者の皆様、地域社会の皆様との良好な信頼関係のもと、共に手を取り合って行くことが最も重要です。

私たちがこの方針を作成し、公表させていただいたのは、カスタマーハラスメントに対しての対策のみを目的としたものではありません。

皆様との信頼関係を築き、気持ち良いコミュニケーションを通して、さらに福祉の質を高めることを目的としています。

方針の公表により、職員が、カスタマーハラスメントへの対応に悩まされることなく、ご利用者と向き合うことに専念できるようになることで、福祉の質をさらに向上させることができると考えております。

■当法人が考えるカスタマーハラスメントとは

当法人では、カスタマーハラスメントを「顧客等（職員からサービスの提供を受ける者又は職員の業務に密接に関係する者）から職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」と定義します。具体的には、以下のような内容を想定しています。

身体的な攻撃

- 職員に向かって物を投げたり、突き飛ばしたりする

精神的な攻撃

- 人格を否定するような言動
- 侮辱的な言動
- 長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責する
- 事実ではない事柄や、事実かどうか不明な内容を口コミやSNS、LINEなどで拡散する

過大な要求

- 当法人が提供できないサービスの提供を強いる
- 他のご利用者とは異なるような特別対応を強いる。
- 毎日必ず電話で状況を教えて欲しい等、職員に過度の負担が加わるような要望を出す。

個の侵害

- 業務に無関係の職員のプライベート情報（住所、学歴、家族構成など）を聞き出そうとする

上記はあくまで一例ですが、このような事象が発生してしまうと、当法人として充分なサービス提供が困難となります。場合によっては、サービス停止、契約の解除のご通知をさせていただく場合があります。

■カスタマーハラスメント発生時の当法人の対応

当法人では、ハラスメントとみられるような事象が発生した場合に備えて、その事象がハラスメントにあたるかどうかを判断するための窓口を設置し、ハラスメントに適正かつ迅速に対応をするため、外部機関（行政、警察等）との連携を強めています。

その上で、実際ハラスメントが発生した場合には、外部機関からの協力を仰ぎながら、毅然とした態度で対応します。

■カスタマーハラスメント防止を強化するための当法人の対応

- 教育を強化するための施策を実施する。
  - 外部講師（弁護士、警察等）を招いての職員研修を実施する。
  - カスタマーハラスメント事案を通じて、実際の対応やその経過を園内で共有し、ノウハウ蓄積に向けて情報の保存を強化する。
- 速やかに弁護士や第三者機関に相談できる体制を構築する。