

カスタマーハラスメントに対する方針

適切なサービス提供と職員の就業環境保護への取り組みとしてカスタマーハラスメントの方針を策定します。

はじめに

株式会社ココペリは、児童福祉及び障害福祉サービス事業を通じて、利用者の皆様の豊かな生活と社会参加を支援することを使命としています。保護者、取引先、利用者、その他関係者と職員の人権が互いに尊重され、誰もが安心してサービスを受け、また提供できる環境を確保するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定します。

基本方針

私たちは、利用者一人ひとりの尊厳を大切にし、個別のニーズに応じた質の高いサービス提供を目指します。利用者・ご家族からのご意見・ご要望には誠実に向き合い、サービスの向上に努めます。一方で、カスタマーハラスメントに対しては、職員の人権および就業環境を著しく害するものとして、毅然とした態度で対応し、組織的に取り組みます。

カスタマーハラスメントの定義

保護者、取引先、利用者、その他関係者からの以下の要素を満たす行為をカスタマーハラスメントと定義します。

- ・言動の内容が業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超えて、これらによって職員の就業環境が著しく害されること

対象となる行为例

○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などの暴力行為

○精神的な攻撃

- ・脅迫的な言動、反社会的な言動
- ・人格を否定するような言動
- ・侮辱的な言動
- ・大声や暴言、恫喝、罵声
- ・誹謗中傷行為
- ・提供できない過剰・過大な要求
- ・法令や契約に基づかない根拠のない金銭や保証等の要求
- ・SNS やマスコミ等への暴露をほのめかした脅し

○威圧的な言動

- ・合理的理由のない謝罪要求

- ・事業所等の都合を無視した一方的な面会等の要求
- ・優位な立場にいることを利用した特別扱いの要求
- ・SNS 等への投稿(職員の氏名公開)

○断続的、執拗な言動

- ・同じ要望やお問い合わせの過剰な繰り返し
- ・事業所及び会社敷地内への不法侵入、居座り

○職員個人への攻撃、要求

- ・特定の職員への付きまとい
- ・職員へのわいせつな言動や行為、盗撮

※上記は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

福祉サービスにおける特別な配慮

利用者の障害特性や疾患による行動については、まず適切なアセスメントを行い、支援方法の見直しを検討いたします。ご家族の心理的負担や介護・療育疲れについても理解し、必要に応じて適切な相談窓口や支援機関をご紹介します。

なお、障害や疾患の特性とハラスメント行為との区別が困難な場合は、第三者機関の助言も受けつつ、慎重かつ多角的に判断いたします。

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合、以下の対応を行います。

対応方針

①初期対応

丁寧な説明と理解を求める対話(合理的で理性的な話し合い、関係の構築を最優先)

状況に応じ、注意・警告、複数職員で対応します(対応経緯を記録・保管)

②改善されない場合

サービス提供の制限または契約の解除、関係機関への相談を行います

③緊急時対応

悪質な場合と判断された際は、職員と利用者の安全を最優先とし、弁護士・警察・行政などの関係機関に相談のうえ、厳正に対処します

ご理解とご協力の願い

株式会社ココペリは法令改正や社会情勢の変化、実際の運用状況を踏まえ、定期的に見直しを行い、より良いサービス提供と環境の構築に努めてまいります。

制定日:令和8年4月1日

改正日:令和8年10月1日