カスタマーハラスメントに対する方針

はじめに

株式会社 EN.palette が運営する児童発達支援・放課後等デイサービス CHILULU（チルル）では、子どもたち一人ひとりの個性を大切にし、「楽しい」を第一に、安心して過ごせる居場所と社会で生きる力を育む支援を行っています。

そのためには、子どもたちだけでなく、ご利用者様・保護者様・職員がお互いの人格や人権を尊重し、安心して関わることのできる環境を整えることが重要だと考えています。

当事業所では、保護者様からいただくご意見・ご要望・ご相談について、真摯に受け止め、より良い支援・サービスの提供につなげてまいります。

一方で、職員の人格や尊厳を傷つける行為、過度な要求、長時間にわたる拘束、威圧的な言動など、社会通念上相当な範囲を超える行為については、職員の就業環境を守るため、組織として適切に対応します。

当事業所におけるカスタマーハラスメントの定義

保護者様、ご家族様、その他関係者等からの言動のうち、

- 要求内容に妥当性がないもの
- 要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えるもの
- 職員の人格や尊厳を傷つけ、職員の就業環境を害するもの

などを、カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為と考えます。

なお、正当なご意見や苦情、支援内容についての相談・要望そのものをカスタマーハラスメントとするものではありません。ご意見やご指摘については誠実に確認し必要な改善を行ってまいります。

カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は一例であり、これらに限定されるものではありません。

- 大声、怒鳴る、威圧的な言動
- 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- 差別的な発言や職員に対する誹謗中傷
- 職員個人を執拗に責め続ける行為
- 脅迫、威嚇、恐怖を感じさせる言動
- 正当な理由のない過度な謝罪や処分を繰り返し要求する行為
- 契約・サービスの範囲を超えた過剰な要求
- 同じ内容について、必要以上に繰り返し要求する行為
- 事業所の業務・支援とは直接関係のない内容について、長時間にわたり職員を拘束する会話や電話（通常のコミュニケーションの範囲を超え、職員の業務や就業環境に支障を及ぼす場合）
- 複数の職員に対して繰り返し同様の要求を行う行為
- 職員の自宅、個人の電話番号、SNS 等への連絡を要求する行為

- 職員個人へのつきまとい、待ち伏せ等
- 無断での録音・録画・撮影等により職員を威圧する行為
- 職員や他の利用児童・保護者等のプライバシーを侵害する行為
- SNS やインターネット上で、職員や事業所に対して誹謗中傷を行う行為
- 事実と異なる情報を流布し、事業所や職員の信用を損なう行為
- 暴力、物を投げる、物を壊すなどの行為
- その他、職員の安全や就業環境を著しく害する行為

正当なご意見・ご要望について

サービスや支援についてのご意見・ご要望・苦情をいただくことは、より良い事業所づくりのために重要なことだと考えています。そのため、支援内容や職員の対応について気になることがございましたら、遠慮なくお申し出ください。

いただいた内容については、事実確認を行ったうえで、必要に応じて管理者・代表者等が対応し、改善につなげてまいります。ただし、正当なご意見・ご要望であっても、その伝達方法や態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害する場合には、カスタマーハラスメントとして対応することがあります。

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と判断した場合、まずは適切な方法での対応をお願いするとともに、問題となる言動をおやめいただくようお伝えします。

それでも改善が見られない場合には、管理者・代表者等が対応し、必要に応じて対応方法や連絡方法を限定させていただく場合があります。また、悪質な言動、暴力、脅迫、器物損壊、つきまとい、その他犯罪行為に該当する可能性がある場合には、警察・弁護士等の関係機関に相談・連絡するなど、適切に対応します。

なお、行為の内容や程度によっては、利用契約や関係規程等に基づき、サービスの利用についてご相談・制限をさせていただく場合があります。

職員を守るために

子どもたちへのより良い支援を継続していくためにも、職員が安心して働くことのできる環境づくりを大切にしています。

職員一人で問題を抱え込むことがないよう、カスタマーハラスメントが疑われる事案が発生した場合には、管理者・代表者等が組織として対応します。

ご利用者様・保護者様と職員が互いに尊重し合い、安心して支援を行える環境をつくるため、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

株式会社 EN.palette
児童発達支援・放課後等デイサービス CHILULU
代表取締役　早川 淳