

## カスタマーハラスメント防止に関するご案内

平素より当施設の運営にご理解とご協力を賜り、誠にありがとうございます。  
厚生労働省の指針に基づき、当施設では「カスタマーハラスメント防止」に取り組んでおります。

### ■ カスタマーハラスメントとは

利用者・ご家族等からの、**社会通念上相当性を欠く要求や言動**を指します。

具体例

- 暴言・侮辱・人格否定
- 大声での威圧、脅迫
- 過度な要求、長時間の拘束
- セクシャルハラスメント
- 差別的言動
- SNS等での誹謗中傷

これらの行為は、職員の心身の健康を損ない、サービス提供に重大な支障をきたします。

### ■ 当施設の基本方針

1. 職員の安全と尊厳を守ることを最優先とします。
2. ハラスメント行為には、組織として適切に対応します。
3. 必要に応じて、注意・面談・書面警告・サービス制限・契約見直し等を行います。
4. 暴力・脅迫等の重大事案については、警察・行政・弁護士等と連携します。

### ■ ご理解とご協力をお願い

当施設は、利用者・ご家族・職員のすべてが安心して過ごせる環境づくりを目指しています。  
そのためにも、皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。