利用者様・ご家族様へのお願い

カスタマーハラスメントに対する当事業所の方針

安心して介護サービスをご利用いただくために

当事業所は、利用者様が安心して自分らしく暮らせるよう、心をこめた介護サービスに努めてまいります。

労働施策総合推進法の改正により、令和８年10月１日から法律にてカスタマーハラスメント防止処置が事業主の義務となりました。

職員の人格や尊厳を傷つける言動や、社会通念上許される範囲を超えたご要求は、**カスタマーハラスメント**として、**職員を守るために毅然と対応**いたします。

次のような行為は、おやめください（例）

- ✕ 叩く・蹴る・物を投げるなどの暴力
- ✕ 体に触れる、性的な話をするなどのセクシュアルハラスメント
- ✕ 契約やケアプランにないサービスの強要
- ✕ 職員の無断撮影、SNS 等での誹謗中傷・個人情報の公開
- ✕ 大声・暴言・脅し、人格を否定する言葉
- ✕ 土下座や謝罪文・念書の強要
- ✕ 長時間の電話や、深夜・休日のくり返しの連絡
- ✕ 特定の職員への執ような叱責・つきまとい

このような行為があった場合には

関係機関と相談のうえ、**サービス内容の見直し**や**ご契約の解除**をお願いすることがあります。悪質な場合は、**警察への通報**や**弁護士への相談など法的措置**をとらせていただきます。

職員の安全のために

状況により、**職員２名で訪問・対応**させていただくことがあります。

トラブル防止のために

お電話や応対の内容を、**記録・録音させていただく**場合があります。

ご意見・ご要望は、より良いサービスのため**大切に承ります**。
ご病気や障害による症状については、ケアの一環として一緒に考えてまいります。

令和８年10月
株式会社 楓
代表取締役　**佐々木 敬一郎**

利用者様も、職員も、安心して笑顔で。―― ご理解とご協力をお願いいたします