

みんなでつくる 安心できる施設のために

私たちは
ご利用者の
ために
一生懸命です



カスタマーハラスメントの防止にご理解とご協力をお願いします

カスタマーハラスメントとは？

利用者やそのご家族などから、
職員に対して行われる、
暴言・威圧・不当な要求などの
著しい迷惑行為のことです。



職員の心身の健康を損ない、
安定したサービスの提供に支障をきたします。

利用者・ご家族の皆さまへお願い

私たちは、すべての利用者様に
安心してサービスを受けていただけるよう
日々努めています。

職員も人です。
お互いを尊重し、
思いやりのある言葉
と行動します。
お願いします。



こんな行為はカスタマーハラスメントです



暴言・威圧
(大声・人格否定など)



威圧・脅迫
(怒鳴る・脅すなど)



過剰な要求
(不当なサービス要求
繰り返しのクレームなど)



SNSへの投稿
(個人情報の拡散など)



身体的な暴力
(たたく・物を投げるなど)



不当な対応
(無視・長時間の拘束など)

当施設の対応について

カスタマーハラスメントが確認された場合、
以下の対応を行います。

- 1 冷静に対応し、事実を記録します。
- 2 悪質な行為が続く場合は、サービスの提供をお断りすることがあります。
- 3 必要に応じて、警察・弁護士など関係機関と連携します。



お互いを尊重し、
笑顔で過ごせる施設を
つくっていきましょう

