【児童福祉部門用】

社会福祉法人清心福祉会カスタマーハラスメントに関する対応方針

社会福祉法人清心福祉会では、「敬天愛人」の理念のもと、
お子さま一人ひとりの健やかな成長と、安全・安心な保育環境づくりを大切にしています。
保護者の皆さまからいただくご意見・ご要望は、
保育の質を高める大切な声として真摯に受け止めています。
一方で、強い叱責や威圧的な言動、社会通念上相当な範囲を超える要求などにより、職員の心身や就業環境に影響が生じる場合があります。
当法人では、お子さまの最善の利益と、職員が安心して保育に専念できる環境を守るため、以下の方針に基づき対応いたします。

【対応方針】

- 職員個人に任せず、園・法人として組織的に対応します
- 事実確認を行い、冷静かつ丁寧に話し合います
- 必要に応じて、対応方法の見直しや複数名による対応を行うことがあります
- 事実確認及び適切な対応のため、必要に応じて対応経過等の記録を作成することがあります
- 職員が安心して相談できる窓口を法人内外に設置しています
- 相談した職員が不利益な取扱いを受けることがないよう保護します

以下のような行為が継続する場合には、対応の見直しを行うことがあります。

- 大声での叱責や威圧的な言動
- 保育内容や制度の範囲を超える過度な要求
- 長時間の拘束や、執拗な連絡の繰り返し

なお、正当なご相談やご意見、必要な配慮のお願いは、これに該当しません。
お子さまと保護者の皆さま、そして職員が互いに信頼し合い、
安心できる保育環境を守るため、ご理解とご協力をお願いいたします。

【高齢・障がい部門用】

社会福祉法人清心福祉会カスタマーハラスメントに関する対応方針

社会福祉法人清心福祉会は、「敬天愛人」の理念のもと、
ご利用者一人ひとりの尊厳を大切にし、安心・安全で質の高い介護サービスの提供に努めています。
ご利用者やご家族からのご意見・ご要望は、
サービス向上に欠かせないものとして真摯に受け止めています。
一方で、社会通念上相当な範囲を超える言動や要求により、
職員の心身の健康や就業環境に影響が及ぶ場合があります。
当法人では、ご利用者の権利を尊重すると同時に、
職員が安心して支援を続けられる環境を守る責務を重視し、
以下の方針に基づいて対応いたします。

【対応方針】

- 職員個人に任せず、管理者・法人として対応します
- 事実関係を確認し、冷静かつ丁寧に対応します
- 必要に応じ、複数名対応や対応方法の見直しを行います
- 事実確認及び安全確保のため、必要に応じて対応内容の記録を作成することがあります
- 職員が安心して相談できる窓口を法人内外に設置しています
- 相談した職員が不利益な取扱いを受けることがないよう保護します

以下のような行為が継続する場合には、サービス提供方法の見直し等について協議を行うことがあります。

- 暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
- 契約・制度の範囲を超えた過度な要求
- 合理性のない長時間の拘束や、執拗な連絡

なお、正当な苦情やご相談、法令に基づく合理的配慮の求めは、これに該当しません。
安全で適切な介護サービスを継続するため、皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。