カスタマーハラスメントに関する相談・申出窓口について

社会福祉法人　平成会

1．相談窓口の設置について
＊社会福祉法人平成会では、利用者、家族、取引先その他法人の事業に関係する皆さまとの適切な関係を保ち、職員が安心して働くことができる環境を確保するとともに、皆さまに安心してサービスをご利用いただけるよう、カスタマーハラスメント（カスハラ）に関する相談・申出窓口を設置しています。
＊これは、令和8年10月1日から事業主に対してカスタマーハラスメントへの対策を講じることが義務付けられることを踏まえ、法人として必要な体制を整備するものです。

2．この窓口について
＊この窓口では、カスハラに関する以下のような相談・申出を受け付けます。

【 職員からの相談（例）】	【 利用者・家族・関係者等からの相談・申出（例）】
●利用者、家族、取引先その他法人の事業に関係する者から、 ・暴力、脅迫、威嚇、恫喝等を受けた場合 ・暴言、侮辱、人格を否定する発言を受けた場合 ・正当な理由なく長時間拘束された場合 ・同じ要求を繰り返し受けた場合 ・不当な金銭、物品その他の利益を要求された場合 ・職員個人の連絡先への執拗な連絡を受けた場合 ・その他、社会通念上許容される範囲を超える言動や要求を受け、対応に困った場合	● 利用者、家族、取引先その他法人の事業に関係する皆さまからの、以下のような相談・申出も受け付けます。 ・法人職員から不適切な言動を受けた場合 ・職員から威圧的、侮辱的又は不適切な対応を受けた場合 ・職員の言動について困っている、改善してほしいことがある場合 ・利用者、家族、関係者等への職員の対応で確認してほしいことがある場合 ・その他、職員による不適切な言動やカスタマーハラスメントについて、相談又は申出をしたい場合

<u>いただいた相談・申出については、事実関係を確認したうえで、必要に応じて適切に対応します。</u>

3．相談・申出窓口

法人内相談 ・ 申出窓口	
【 西長洲荘 】	【 芦風荘 】
☎ TEL：06-6483-5510 ✉ Email：qqbv6vw9@circus.ocn.ne.jp 申出窓口：・施設長 ・副施設長 ・相談支援部統括主任	☎ TEL：06-4868-3966 ✉ Email：qqrg8kf9k@vivid.ocn.ne.jp 申出窓口：・施設長 ・副施設長 ・相談支援部部長

<u>法人ホームページの「お問い合わせフォーム」からも、カスタマーハラスメントに関する相談・申出を受け付けています。</u>

4．相談・申出を受けた後の対応
① 相談・申出の内容を確認し、必要に応じて関係者から事情を確認します。
② 事実関係及び状況を踏まえ、必要な対応を行います。
③ 相談・申出の内容によっては、施設長、法人本部その他関係部署等と連携し、必要に応じて関係機関とも連携して対応します。

5．相談者等のプライバシーについて
＊相談・申出を受けた内容及び相談者等の個人情報については、適切に取り扱い、業務上必要な範囲を超えて取り扱うことはありません。
＊相談・申出をしたことや、事実確認に協力したことを理由として、不利益な取り扱いをすることはありません。

6．正当な意見・苦情について
＊法人では、利用者及びその家族、取引先その他関係者の皆さまからの正当な意見、要望及び苦情を大切に受け止め、サービスの質の向上及び適切な事業運営に努めます。
＊正当な意見や苦情を申し出ること自体を、カスハラとして扱うものではありません。
＊なお、内容が正当なものであっても、その手段や態様が社会通念上許容される範囲を超える場合には、カスハラとして対応することがあります。



<u>一人で抱え込まず、まずはご相談ください。</u>