

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社セラピー

居宅介護支援事業所ほほえみ

ヘルパステーションほほえみ

福祉用具ほほえみ

セラピーショップ

株式会社セラピーでは、ご利用者様ご家族様及びお客様の信頼を大切にし、安心して介護サービス及び懇サービスをご利用いただけるよう、誠意を尽くしてまいります。

一方で、暴言、暴力、威嚇的な言動、過度な要求、性的な言動、無断での撮影音SNS等への投稿など、社通念上相な範を超える行により、職員の人格や尊厳が傷つけられ、就業環境が害される場合があります。

当社は、適切なサービス提供を継続するため、職員が安心して働くことのできる環境を守ることも重要であると考えています。

次のような行が確認された場合には、況を確認したうえで、明、注意喚起、者の更、複名での、サービス提供方法の見直し、係機関への相談等、必要な対応を行うことがあります。

1・身体的な攻撃

暴力行為、物を投げる、身体に触れる、威嚇する行為など

2・精神的な攻撃

暴言、脅迫、威圧的な言動、人格を否定する発言、長時間にわたる叱責など

3・過度又は不当な要求

制度上又は契約上対応できないサービスの要求、職員個人への過度な要求、同じ内容の執拗な要求など

4・性的な言動

性的な発言、身体への接触、交際の要求、職員が不快に感じる言動など

5・プライバシー侵害

職員の個人情報を聞き出そうとする行為、無断撮影、無断録音、画像・動画・音声等のSNSやインターネット上への投稿など

6・その他、職員の安全や就業環境を害する行為

職員が安心してサービス提供を継続することが困難となる行為

正當ご意見、ご要望、苦情については素直に受け止め、サービスの質の向上に努めます。

ただし、社会通念上相当な範囲を超える行為については、必要に応じて行政、警察、弁護士等の関係機関と連携し、適切に対応いたします。

ご利用者様、ご家族様及びお客様におかれましては、安心・安全なサービス提供の継続のため、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

令和6年4月1日
株式会社セラピー