カスタマーハラスメントに対する基本方針

（介護サービスの利用者やそのご家族の皆様へのお願い）

三井陽光苑は利用者本位の支援を大切にするとともに、利用者やご家族と施設との信頼関係があってこそ、より良いサービスの提供が可能と考えます。
三井陽光苑職員が安心して働くことができる環境作りにご理解とご協力をお願い致します。
次のような行為は、通常の意見、要望、苦情の範囲を超えるものとして容認致しません。

・大声、暴言、人格否定、侮辱的発言
・長時間の居座り、執拗な電話、同内容の繰り返し要求
・土下座の要求、過度な謝罪要求
・制度や契約の範囲を超える特別対応の強要
・他利用者対応を妨げる行為
・無断撮影、録音、SNS 等への威圧的な投稿示唆
・身体的接触、物を叩く、机を蹴るなどの威圧行為
・職員個人の氏名、住所、私生活等を執拗に聞き出す行為
・セクシャルハラスメント（性的嫌がらせ）等の迷惑行為

（職員への周知、啓発）

三井陽光苑では職員向けに以下のことを実施致します。

・カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法等についてや、他の事業主が雇用する労働者について必要な注意を払うよう研修を実施します。
・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
・カスタマーハラスメント被害にあった職員のケアに最優先で取り組みます。
・相談者等のプライバシーを保護し、相談や事実確認に協力したことをもって、何ら不利益な取り扱いを行わないことを定めます。
・より厳格に対応する為に外部専門家（弁護士等）と連携します。