

## カスタマーハラスメントポリシー

合同会社三美 放課後等デイサービス HIRAKU（以下当事業所）は、「つなぐ子どもひらく明日」の理念の下、ご利用者様やご家族様により良いサービスを提供できるようスタッフ一同、日々努力しています。

そのような中、いつも皆さまの温かいご支援や叱咤激励、時にはサービスに対する厳しいご意見などもいただき、日々参考にさせていただいております。

引き続き、当社従業員が安心して業務を遂行できるよう、下記の通り対応させていただきます。

皆様のご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

### 【カスタマーハラスメントについて】

ハラスメント行為は、従業員の尊厳を傷つけ職場環境の悪化を招く、人権にかかわる問題です。当事業所はハラスメント行為を断じて許さず、すべての従業員を尊重し人権を守るため、以下のガイドラインを設定します。

当事業所従業員に対して、社会通念上相当な範囲を超える行為があったと当事業所が判断した場合、ご利用をお断りさせていただくことがございます。さらに、当事業所が悪質と判断したときには、必要に応じ弁護士・警察・当該行為者に関わる方などに連絡の上、法的措置や刑事手続きを含めた適切な対処を行います。

当事業所が社会通念上相当な範囲を超えるものとする行為の例としては、以下のようなものを想定しております（例示であり、これらに限りません）。

1. 施設運営上に必要な業務を超えたサポートの要求など社会通念上過剰なサービスの提供の要求、当事業所の提供するサービスと関係ない要求
2. 当社従業員等のプライバシーを侵害する行為
3. 嫌がらせ、不必要な揚げ足取り、執拗な攻め立てやつきまとい・待ち伏せ行為など、当事業所従業員等個人に対して強い精神的ストレスや恐怖心を与える行為
4. 自らの自殺・自傷を示唆する言動を繰り返すことにより、当事業所従業員等個人に対して強い精神的ストレスや負担を与える行為

5. 当事業所従業員等および第三者の自殺・自傷を誘発又は示唆する言動
6. その他、当事業所従業員等を危害や苦痛から保護する観点から、強い精神的ストレスや恐怖心を与える行為、もしくは看過できない程度の支障が生じると当事業所が判断する行為
7. SNS やインターネット上での誹謗中傷および虚偽の情報発信や拡散、当社への虚偽の情報提供
8. 当事業所公式 SNS に対する一方的かつ過剰な連絡
9. 当事業所従業員等を無断で撮影・録画する行為や音声などを録音する行為。また、当人の顔や肉声などが含まれる画像・動画や音声などを、当人に嫌悪感や不快感を与える方法で利用しまたは拡散する行為
10. 威迫や脅迫、威嚇行為、その他威圧的な言動、極めて乱暴な言動
11. 侮辱や人格を否定する言動、その他の暴言
12. 名誉を毀損する言動、社会的信用を毀損する言動
13. 合理的理由のない内容や態様での当事業所への謝罪要求、金銭などの補償要求および当事業所従業員への処罰の要求
14. 暴力行為や身体的な攻撃行為
15. 差別的な言動、性的な言動
16. 施設のご利用をお断りしたにもかかわらず、長時間における居座り（不退去）行為
17. その他、当事業所従業員等を保護する観点から悪質性が高いと当事業所が判断する行為。また、営業の妨げになると当事業所が判断する行為

皆様のご協力とご支援をいただきながら、ご利用者様、ご家族様の期待に応えられるよう尽力してまいります。

令和7年1月  
合同会社 三美  
放課後等デイサービス HIRAKU