

カスタマーハラスメント防止に関する当法人の基本方針

(東京都提出・社内周知用)

1 基本理念

当法人は、利用者及び保護者との信頼関係を大切にし、安全で安心してサービスを利用できる環境づくりを推進します。

利用者及び保護者から寄せられるご意見、ご要望及び苦情は、サービスの質の向上につながる貴重な機会であると考え、誠実かつ丁寧に対応します。

一方で、職員に対する暴力、暴言、脅迫、威圧的な言動、人格を否定する発言、長時間にわたる拘束その他社会通念上相当な範囲を超える行為については、職員の人格及び尊厳を守るため、組織として毅然と対応します。

2 基本方針

当法人は、次の方針に基づきカスタマーハラスメント防止対策を推進します。

- (1) 利用者及び保護者の皆様の人格及び権利を尊重します。
- (2) 職員が安心して働くことのできる職場環境を整備します。
- (3) カスタマーハラスメント防止対策マニュアルを策定し、適切に運用します。
- (4) 相談体制及び報告体制を整備し、組織として対応します。
- (5) 職員に対する教育及び研修を継続的に実施します。
- (6) 発生した事案については、事実確認を行い、再発防止に努めます。
- (7) 必要に応じて社会保険労務士、弁護士その他の外部専門家と連携し、適切な助言を受けながら継続的な改善を行います。
- (8) 本基本方針は、全役員及び全職員へ周知するとともに、ホームページその他適切な方法により公表します。

3 継続的改善

当法人は、カスタマーハラスメント防止対策を一時的な取組ではなく、継続的な改善活動として位置付けます。

法令改正、社会情勢、実際の対応事例及び職員からの意見等を踏まえ、必要に応じて本基本方針及び関連マニュアルの見直しを行い、利用者及び保護者の皆様並びに職員が安心して過ごせる環境づくりに努めます。

令和 8 年 7 月 1 日

株式会社 Lotusbump

代表取締役 西室 恭輔