安心して支援を続けていくために

カスタマーハラスメント防止へのご理解とご協力のお願い

ご意見・ご相談は、これまでどおり遠慮なくお聞かせください

当事業所では、お子さまとご家族の皆さまからいただくご意見・ご要望を大切にし、より良い支援につなげていきたいと考えています。支援内容へのご質問やご不安、改善してほしいことなどがございましたら、職員または管理者へお申し出ください。

職員が安心して働ける環境づくりにも取り組んでいます

一方で、職員に対する暴力、脅迫、人格を否定するような暴言、著しく威圧的な言動、長時間にわたる拘束や同じ要求の執拗な繰り返しなど、社会通念上許容される範囲を超える言動については、職員の安全と就業環境を守るため、事業所として組織的に対応いたします。

対象となり得る行為の例

・暴力、物を投げるなどの危険な行為
・脅迫、人格を傷つける発言、著しい暴言や威圧的な言動
・合理的な理由なく、長時間の電話・居座り・同じ要求を繰り返す行為
・職員個人への過度な要求、無断撮影、SNS 等を利用した威圧的な行為 など

大切にしていること

正当なご意見・苦情・要望を「カスタマーハラスメント」として扱うものではありません。

また、障害特性に応じた合理的配慮を求めるお申し出についても、それ自体をカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。お子さまの特性や状況を踏まえ、皆さまと建設的な対話を重ねながら適切な支援につなげてまいります。

必要な場合の対応について

職員への著しく不適切な言動が確認された場合には、管理者への対応交代、複数職員での対応、対応方法・窓口の調整などを行うことがあります。暴力や脅迫など安全に関わる重大な行為については、必要に応じて関係機関への相談・通報等を行う場合があります。

お子さま・ご家族・職員の皆が安心できる事業所づくりのため、
ご理解とご協力をお願いいたします。

児童発達支援・放課後等デイサービス　おおきなおうち
管理者：小久保　御幸