

保護者の皆さまへ

カスタマーハラスメント防止へのご理解とご協力をお願い

放課後等デイサービス みちしるべ

みちしるべが大切にしていること

保護者の皆さまからいただくご相談、ご意見、ご要望は、お子さまへのより良い支援や事業所運営の改善につながる大切なものです。気になることがございましたら、遠慮なく職員・管理者へお伝えください。

一方で、職員が安心して働き、子どもたちへの支援に集中できる環境を守るため、**社会通念上相当な範囲を超える言動や要求**については、カスタマーハラスメントとして組織的に対応させていただく場合があります。

次のような行為は控えください

● 暴言・人格を否定する発言

職員への侮辱、差別的発言、繰り返す罵倒など

● 威圧・脅迫・危険な行為

大声、物を叩く、危害を示唆する発言、暴力など

● 長時間・繰り返しの拘束

同じ内容で長時間の電話・面談を求め続けるなど

● 過剰・不当な要求

制度・契約を超えた特別扱い、職員への不当な処分・謝罪方法の強要など

● 職員個人への行為

個人連絡先の要求、つきまとい、性的な言動など

● 無断撮影・SNS 等での誹謗中傷

職員や他の利用児童等を特定できる投稿、事実と異なる内容の拡散など

著しい迷惑行為があった場合の対応

状況に応じて、職員から行為の中止をお願いし、**管理者への引継ぎ、複数名での対応、電話・面談の終了、今後の連絡方法の調整等**を行うことがあります。暴力・脅迫など安全に関わる行為については、警察や関係機関へ相談・連絡する場合があります。

ご安心ください

通常のご相談、支援内容へのご意見、改善のご要望、苦情の申し出そのものをカスタマーハラスメントとするものではありません。内容を丁寧に確認し、必要な改善や説明に努めます。

ご相談・ご意見について

お子さまの支援や事業所の対応についてお気づきの点がございましたら、職員または管理者までお申し出ください。お互いを尊重した対話を通じて、子どもたちにとって安心できる支援環境を一緒につくっていきたいと考えております。

皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

事業所名	放課後等デイサービス みちしるべ
相談窓口	管理者 林田 修輔

※厚生労働省のカスタマーハラスメント対策・障害福祉分野のハラスメント対策資料を参考に作成