

## カスタマーハラスメントに関する指針

社会福祉法人川崎市社会福祉事業団（以下、「事業団」という）は、利用者やその家族、支援関係機関等、運営に関わる全ての方々と連携しながら、「充実した質の高いサービス提供」に努めている。

各サービス事業所は、基準省令において「正当な理由なくサービス提供を拒んではならない」とされており、利用者との利用契約を結ぶことで対等な関係性をもってサービスを提供している。更に職員は日々、利用者等の要望や意向を尊重し、また苦情にも真摯に向き合い、常に支援を振り返り、専門職としての知識や技術をもって支援を提供している。

しかしながら、利用者等からの度重なる暴言や暴力、悪質なクレーム等は、職員の心身の健康を害することに繋がり、他利用者支援にも影響することや、場合によっては、サービスの提供ができなくなることがある。

そのため、事業団においては、職員の生命、身体などの安全を確保しつつ、働きやすい職場環境を整え、利用者へ充実した質の高いサービス提供を継続していくために、カスタマーハラスメントについて、毅然とした姿勢で対応する。

以下に、事業団としての姿勢とカスタマーハラスメントの取り扱いについて示す。

### 『サービス事業所としての姿勢』

- 職員は、利用者等の満足度向上や生活上の課題解決、QOL向上のためにご利用者へのアセスメントを重ね、ご要望やご意向の理解に努め、適切なサービスが提供されているか常に振り返り、支援の見直しを行う。また、専門職としての知識や技術の向上に努める。
- 職員は、サービス内容や職員に対し、利用者等から表出される言動、態度がハラスメントに繋がる恐れのある場合には、その原因を探求し、サービスの説明を十分に行い理解していただく等、ハラスメントの恐れのある行為の解消に努める。
- 利用者等からの要望や苦情はサービスの改善、向上に繋がることもあるため、要望や苦情の申し入れ自体を抑制してはならない。それらについては傾聴し、速やかに担当者に報告し改善策について検討し、対処するとともに、誠意をもってご利用者等に報告しご理解をいただくよう努める。
- ハラスメント行為については、前述の対応を行うとともに契約解除に至らせない努力や取り組みを事業所として行うが、カスタマーハラスメントに関する要綱第2条にあるカスタマーハラスメントによりサービスの提供が困難であると判断した場合はご利用者保護の観点から他のサービス事業所を紹介する等、必要な措置を速やかに講じる。

## 『カスタマーハラスメントへの対応』

### 《法人内対応》

- ・ カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するために必要な情報提供及び研修を実施する。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口を各施設および事務局に設置する。
- ・ カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努める。
- ・ カスタマーハラスメント発生時の体制を構築する。

### 《法人外（関与者への）対応》

- ・ カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努める。
- ・ カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を必要に応じ録音し、録音内容については、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用する。
- ・ カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図る。
- ・ カスタマーハラスメントが行われた場合は契約解除、またはサービスの提供等を中止することがある。
- ・ カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応する。