

カスタマーハラスメントに関する指針

株式会社MARS（以下「当社」という）は、利用者やその家族、支援関係機関等、運営に係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」に努めています。

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、利用者と利用契約を結ぶことで対等な関係性をもってサービス提供を行っています。更に職員は日々、利用者の意向や尊重し、また苦情においても真摯に向き合い、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おります。

しかしながら、利用者等から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ります。

そのため当社においては、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と整え、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指針を策定いたしました。

【障害福祉サービス事業者としての姿勢】

1. 職員は、ご利用者等の満足度の向上や生活上の課題解決、QOL向上のためご利用者へのアセスメントを重ね、ご意向の理解に努めたうえで支援を行い、適切なサービス提供が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ます。
2. 職員は、サービス内容や職員に対し、ご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、その原因を探究し、サービスの説明を十分に行い理解して頂く等、ハラスメントの恐れのある行為の解消に努めます。
3. ご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ないようにします。それらについては傾聴し、速やかに担当者へ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頂くように努めます。
4. ハラスメント行為について、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ます。

2025年9月30日制定
株式会社MARS
代表取締役 中田健士
【問い合わせ窓口】
TEL：03-3529-0367