

カスタマーハラスメント等への対応に関する基本方針

合同会社齋藤ケア（kotori）は、利用者様の尊厳と権利を守り、安全で適切な支援を続けるとともに、職員が安心して働ける環境を大切にしています。

この方針は、利用者様・ご家族のほか、行政機関、相談支援事業所、医療機関、他の事業所など、当社の支援に関わる皆様とのやり取りに適用します。

1. ご意見・苦情への対応

支援へのご意見、苦情、事故や虐待に関する申告は、適切に受け付けます。

事実を確認し、当社に改善すべき点があれば対応した上で、結果をご説明します。

苦情の申立てや行政等への相談を理由に、不利益な取扱いをすることはありません。

正当な苦情・要望や行政による指導等を、カスタマーハラスメントとして扱うことはありません。

相手方の思想、立場、価値観、属性等ではなく、具体的な言動や要求の内容・方法に基づいて判断します。

2. 職員を守るための対応

暴力・脅迫、職員への侮辱、長時間の拘束、制度や契約上できないことの強要などがある場合は、具体的な状況を確認し、行為の中止や対応方法の変更をお願いすることがあります。

改善が見られない場合は、面談・通話等を終了することがあります。

職員に危険があると当社が判断した場合は、事前の注意・警告を行わず、その場の支援・面談・通話を直ちに中断することがあります。

3. 録音・記録について

当社では、やり取りの内容を正確に記録し、対応品質の向上、事実確認やトラブル防止、職員の安全確保を目的として通話内容を録音させていただきます。

また、必要に応じて、支援中や面談時のやり取りを録音する場合があります。

録音内容は、必要に応じて文字起こしを行い、上記の目的の範囲内で使用し、個人情報として適切に管理します。

4. 同じ内容の要求が繰り返される場合

苦情等について必要な事実確認、是正、説明・回答を行った後、新たな事実や論点がないまま同じ要求・主張が繰り返される場合は、最終回答をお伝えし、その件への個別の回答を終了することがあります。

ご納得いただけないという理由のみで、同じ説明・回答を繰り返すことはいたしません。

この対応終了は、必ずしもカスタマーハラスメントへの該当を理由とするものではありません。

新たな事実・証拠・論点が生じた場合は、必要に応じて再確認します。また、安全に関する緊急連絡や、法令上必要な回答・報告・協力等は、対応終了の対象としません。

5. サービスの継続について

苦情への回答を終了することと、サービスの利用契約を終了することは、別の手続です。

行為の内容や継続状況により、安全で適切なサービスの提供や信頼関係の維持が客観的に困難となった場合は、法令・指定基準、契約内容、利用者様の状況や必要な配慮を確認し、必要な連絡調整を行った上で、利用契約の終了を検討することがあります。

6. ご相談・苦情の窓口

担当：管理者 齋藤勇輔

電話：03-6912-2431

受付：月～木曜日 10:00～15:00

(祝日・12月29日～1月3日を除く)

受付時間外は、留守番電話にご用件を残してください。

折り返しのご連絡につきましては、内容に緊急性を感じる場合、時間外でも対応可能になり次第対応します。

※関係機関の皆様からの窓口は、電話またはメールのみとさせていただきます。

現在契約中の利用者様からの連絡は、LINE WORKS にてこれまでどおり受け付けます。

利用者様の安全や支援に関する緊急連絡は、苦情受付とは別に、LINE WORKS で24時間受け付けています。

※直ちに確認・返信できるとは限りません。予めご了承ください。

利用者様への安定した支援提供と、職員が安心して働ける環境を守るため、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。