

浴風会におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針 (施設利用者用)

社会福祉法人浴風会

1, はじめに

浴風会では、医療、介護、福祉、相談・支援等のサービスを提供する中で、利用者や患者、家族、その他の取引関係者等の皆様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当法人のサービスの質の改善・向上において、大変貴重な機会であると考えております。

一方、こうしたご意見・ご要望の中で、社会通念上、許容範囲を超える言動（カスタマーハラスメントの例を参照）は、職員の心身の健康への悪影響だけでなく、安心・安全なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねません。

こうした言動を決して容認せず、職員の安心・安全な就業環境を確保することで、職員が適切に業務に取り組むことが可能となり、ひいては、皆様との関係をより良いものにするにつながると考えます。

また、国において「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」が改正され、同法第33条の規定に基づき定められた「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」により、事業主としてカスタマーハラスメント対策に取り組むことが義務化されました。

こうした考えのもとで、今般、「浴風会におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。この基本方針により、浴風会におけるカスタマーハラスメントに対する基本姿勢を明確化し、職員への周知・啓発を行うとともに、カスタマーハラスメントの防止のための取り組み、発生した場合の対応を実践してまいります。

2, 定義

浴風会は、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策マニュアル」（2022年版）及び「東京都カスタマーハラスメント防止条例」（2024年施行）を踏まえて、以下のような言動をカスタマーハラスメントと定義します。

【カスタマーハラスメントの定義】

カスタマーハラスメントとは、利用者や患者、家族、その他の取引関係者等の皆様が、社会通念上、許容される範囲を超えた言動を行い、職員の就業環境を害する言動を指します。

＜カスタマーハラスメントの例＞

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話等）
- ・差別的な言動（性別、人種、年齢、学歴、資格等）
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・SNS/インターネットやマスコミなどへの誹謗中傷行為やほのめかし
- ・想定するサービス水準を著しく超える要求
- ・提供するサービスと全く関係のない要求
- ・正当な理由や因果関係のない過度な要求（金銭補償等）

3, 浴風会の基本方針

「カスタマーハラスメントをさせない・許さない」

「カスタマーハラスメントから職員を守る」

浴風会はカスタマーハラスメントを放置せず、組織として毅然と対応します。また、カスタマーハラスメントから職員を守ります。

4, 利用者、患者の皆様等へのお願い

利用者や患者、家族、その他の取引関係者等の皆様からの申し出に対しては、真摯に対応しますが、要求内容や言動が、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、以後の対応をお断りすることがありますので、ご理解・ご協力をお願いします。

また、要求内容や言動が悪質と判断した場合には、警察への通報、法的対応などを含め、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応しますので、重ねてご理解・ご協力をお願いします。

5, カスタマーハラスメントに対する法人内対応

浴風会ではカスタマーハラスメントの相談窓口や発生時の対応体制、カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法の研修、警察・弁護士等の連携などを推進します。