

カスタマーハラスメントに対する行動指針

一般財団法人宝塚市保健福祉サービス公社

1. 基本方針

一般財団法人宝塚市保健福祉サービス公社（以下「当法人」）は、「良質な看護・介護等サービスの提供を通じて、豊かな福祉都市を目指す宝塚の町づくりに貢献する」という経営理念のもと、ご利用者・ご家族やその関係者・地域の皆さま（以下「ご利用者等関係者」）との信頼関係を大切にし、安心して利用できるサービス提供に努めております。

また、職員一人ひとりが専門職として尊重され、安全かつ安心して働くことのできる環境を守ることは、継続的に良質なサービスを提供するために欠かせません。

そのため当法人では、ご利用者等関係者からのご意見やご要望には真摯に対応する一方で、社会通念上不相当な要求や、職員の人格を否定する言動、業務遂行に著しい支障を及ぼす行為については、職場環境にも影響を及ぼす重要な問題と考えており、上長等への報告・相談を行うよう促しており「カスタマーハラスメント」として組織的に対応してまいります。

2. カスタマーハラスメントとは

厚生労働省の「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」に基づき、カスタマーハラスメントを以下のように定義いたします。

職場における「カスタマーハラスメント」とは、職場において行われる

- ① ご利用者等関係者の言動であって、
 - ② その雇用する職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、
 - ③ 職員の就業環境が害されるもの
- であり、①～③の要素を全て満たすものをいいます。

※電話や SNS 等のインターネット上において行われるものも含まれます。

3. 対象となる行為

具体例として、下記のような行為をカスタマーハラスメントとして取り扱いますが、これらに限るものではありません。

「言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの」の例

- ・合理的な理由がない謝罪の要求
- ・社会通念上相当な程度を超える提供していないサービス提供の要求
- ・合理性のないサービス交換の要求
- ・過剰な金銭補償の要求
- ・社会通念上相当な程度を超える要求
- ・職員に関する解雇等の社内処罰の要求
- ・合理的な理由のない長時間の拘束の要求
- ・合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出しの要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・要求の内容が、当法人の提供するサービスの内容とは関係がないもの
- ・不当な損害賠償請求

「手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの」の例

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など）
- ・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（しつこい）言動、電話、メール
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁など）
- ・差別的な言動 ・性的な言動 ・職員個人への攻撃、要求

4. カスタマーハラスメントへの対応

当法人では、カスタマーハラスメントに対して、以下の通り対応いたします。

(1) 法人内対応

- ・迷惑行為、悪質なクレームに対応できるように、日頃から研修などを通じて職員の教育を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員の安全の確保及び精神面へのケアを最優先します。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- ・より適切な対応を実施するために外部専門家(弁護士・警察等関係機関)と連携します。

(2) 法人外対応

- ・コミュニケーションを取るにより、より良い関係の再構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的・理性的な話し合いを求め、双方合意のもと解決できる方法を検討します。
- ・悪質なカスタマーハラスメントを行われる場合は誠に残念ながらサービスのご利用をお断りまたは中止させて頂くこともございます。

5. ご利用者等関係者に対するお願い

当法人では、ご利用者等関係者とより良い関係を築いていきたいと考えております。そのため、当法人自身もハラスメントのない環境づくりに努めてまいりますとともに、ご利用者等関係者におかれましても、次の点についてご理解とご協力をいただければ幸いです。

- ・ハラスメントにつながる行為を控えていただくこと
- ・周囲の方々へ思いやりと敬意をもって接していただくこと
- ・関係する法令を守っていただくこと

すでに多くのご利用者等関係者にはご協力をいただいておりますことに、心より感謝申し上げます。今後もご利用者等関係者と職員が安心して関わり合える関係を大切にしながら、より質の高いサービスの提供に努めてまいりますので、引き続きご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。

附則 この指針は、令和8年7月1日より施行する。