社会福祉法人佐貫会

カスタマーハラスメント 対応指針

2025.11.27 制定

社会福祉法人佐貫会(以下、「本会」という)は、いかなる理由があろうとも、職員に対する暴言・暴力、不当な要求、威圧的な態度など、カスタマーハラスメント(カスハラ)とみなされる行為を断じて許しません。
本会は、「カスタマーハラスメント対応指針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応します。

１．はじめに

本会は、利用者およびご家族等からのご意見・ご要望は、サービスの改善・品質向上のための重要な機会と捉え、真摯に対応し、より質の高いサービスの提供に努めています。
一方で、本会への要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言や脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つける行為も存在しています。これら社会通念を著しく逸脱した不当な行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービス提供にも重大な悪影響を及ぼします。
本会は、職員の安全な就業環境の確保が、職員の安心した業務遂行につながり、ひいては患者・利用者およびご家族等との良好な関係構築にも資すると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

２．本会におけるカスタマーハラスメントの定義

本会では、カスタマーハラスメントを「職場において行われる患者・利用者またはそのご家族等、その他本会の事業に関係する者による言動で、職員が従事する業務の性質や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、職員の就業環境を害するもの」と定義します。
具体的には、以下の行為が該当します。(以下は例示です)

‣暴力行為
‣暴言・侮辱・誹謗中傷
‣威嚇・脅迫
‣職員の人格の否定や差別的発言
‣土下座の要求
‣長時間の拘束
‣社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
‣合理性を欠いた不当・過剰な要求
‣本会や職員の信用を著しく損なう内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
‣職員に対するセクシャルハラスメント

３．社内の相談窓口について

職場におけるカスタマーハラスメントに関する相談および苦情処理の相談窓口は各部署で設けることとし、その責任者は施設長とします。施設長は、相談窓口の担当者に対する対応マニュアルの作成および対応に必要な研修を行います。
相談窓口担当者は、従業員から相談があった場合には、対応マニュアルに沿い、相談者のプライバシーに配慮した上で、被害者、行為者から事実関係を聴取します。また、必要に応じて被害者の上司その他の従業員などから事情を聴くことができます。前項の聴取を求められた従業員は、正当な理由なくこれを拒むことはできません。
相談窓口担当者は、対応マニュアルに沿い、問題解決のための措置として事案の内容や状況に応じ、管理監督者等が被害者に代わって対応すること、被害者と行為者を引き離すこと等の措置を講じることとします。
相談および苦情への対応に当たっては、関係者のプライバシーは保護されるとともに、相談をしたこと、または事実関係の確認に協力したことなどを理由として不利益な取扱いは行いません。

４．カスタマーハラスメントへの対応

本会は、カスタマーハラスメントを一切許容しません。問題解決に際しては合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、本会がカスタマーハラスメントと判断した場合は、即座に対応を中止し、以降のサービス提供

をお断りする場合があります。さらに、悪質な場合は警察や弁護士等の専門機関と連携し、法的措置も含めて厳正に対処します。
また、職員には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を行い、安心して働ける環境を整備します。加えて、カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や、警察や弁護士等との連携体制も構築します。
本会はすべての関係者が安心して利用し、勤務できる環境を守るため、カスタマーハラスメントには断固とした姿勢で対応します。

この指針は令和７年１１月２７日より施行する。

この指針は令和８年１０月 １ 日より施行する。