

社会福祉法人聖ヨハネ会 カスタマーハラスメント対応基本方針

1 はじめに

社会福祉法人聖ヨハネ会（以下、「当法人」という。）は、カトリックの理念のもと、医療・介護・福祉等の分野で地域のニーズに応えることを念頭に社会福祉事業を実践しています。

今般表題にあります方針を作成し公表することとしたのは、私たちの考えや想いに共感いただきご利用いただいているみなさまとの間で、各サービスの提供を通じて関わり合いを深め、良好な関係性を築き、これからも継続して当法人の全ての部門をご利用されるみなさまへサービスの質を高めていくことを目的としています。

このたびの方針策定に関しては、ご利用されるみなさまにご協力いただきたいことや知っておいていただきたいこと等、当法人としてカスタマーハラスメントの定義と私たちの基本的な姿勢についてお伝えさせていただくことにしました。この取り組みにより、職員が安心して働くことができる職場環境を確保することで、提供するサービスの質をさらに向上できるものと考えております。ご利用されるみなさまからのご意見を排除するものではないことをご理解いただきたく存じます。

今後もしも満足いただけるサービスを提供することができるよう、法人全部門の職員が力を合わせ、尽力してまいります。

2 カスタマーハラスメントの定義

当法人におけるカスタマーハラスメントとは、患者様・利用者様・ご家族からの言動や要求のうち、次のいずれかに該当するものをいいます。

(1) 申出・要求内容に妥当性がないもの

社会通念上相当と認められない要求、揚げ足取り・言いがかり等、根拠を欠くもの

(2) 手段・態様が社会通念上不相当なもの

内容の妥当性の有無に関わらず、暴言・威嚇・威圧的態度・執拗な連絡等、過激又は不適切な行為

(3) 職員の就業環境や心身の健康を害し、又はそのおそれのあるもの

精神的負荷、萎縮、恐怖心を生じさせる行為等

3 カスタマーハラスメント行為

【精神的攻撃】

暴言、人格否定、恫喝、名誉棄損、SNS等での誹謗中傷

【身体的攻撃】

暴力、物の破壊、威嚇、つきまとい

【過度な要求】

土下座の強要、不当な金品請求、法令を超えるサービス要求

【長時間の拘束】

面談・電話による長時間対応の強要、繰り返しの訪問や電話

【差別的・侮辱的言動】

性別・年齢などに対する差別的発言、侮辱

上記はあくまでも一例であり、改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）に則って考えた際、ハラスメントと断定されるような言動も含めます。

4 当法人のカスタマーハラスメントへの対応

患者様・利用者様・ご家族との良好な信頼関係を築くことが難しいと判断した場合は、その事象がハラスメントにあたるかどうかを判断するため、事実関係を正確に確認し、場合によっては、サービスの利用停止や解除、顧問弁護士・警察等への相談等により外部機関との連携措置を講じます。

5 当法人のカスタマーハラスメントに対する取組み

- (1) 当方針による当法人の対応姿勢の明確化と職員への周知・啓発
- (2) カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- (3) 職員のための相談・報告体制の整備
- (4) 職員への教育・研修の実施
- (5) ハラスメント事案の実際の対応や経過の職員間での共有及びその情報の活用の強化
とノウハウとして蓄積
- (6) 警察や弁護士等の専門機関との連携

令和8年9月24日
社会福祉法人聖ヨハネ会
理事長 西田和子