

社会福祉法人 函館厚生院
カスタマーハラスメントに対する行動指針

令和 7 年 6 月制定

社会福祉法人 函館厚生院

カスタマーハラスメントに対する行動指針

1. 目的

社会福祉法人函館厚生院（以下「厚生院」という。）では、法人の理念や基本方針を実現するため、利用者及びその家族等に「慈しみのこころ」を持って、寄り添う医療・介護・福祉サービスを推進し、地域住民に信頼される法人を目指して全力で業務に取り組んでおります。そして利用者及びその家族等から寄せられるご要望やご意見は、業務の改善やサービスの向上につながるものであり、引き続き真摯に対応してまいります。

一方で、ご要望やご意見の中には、社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格を否定する言動や暴力など、職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境を悪化させるのみならず、通常業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題であります。

厚生院では、これらの行為に対し、職員を守り、適正な医療・介護・福祉サービスの提供を維持していくことを目的として、毅然とした態度で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の定義

カスタマーハラスメントとは、利用者及びその家族等からのクレーム・言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の勤務環境が害されるなど、「北海道カスタマーハラスメント防止条例」においても言及されている迷惑行為を指します。

厚生院としましては、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務があると考えており、法的には、労働契約法第5条において「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されているとおり、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務を負っています。

3. カスタマーハラスメントの対象となる行為

労働施策総合推進法に則り、下記について想定しております。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

《利用者及びその家族等による暴力・暴言・ストーカー行為》

- ・ 職員に対する暴力、暴言、誹謗中傷（インターネット、SNS上での文面を含む）
- ・ 職員に対する威迫、脅迫
- ・ 職員に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む）
- ・ 職員の人格を否定する発言
- ・ 職員を侮辱する発言

《利用者及びその家族等による過剰または不合理な要求》

- ・ 合理的理由のない謝罪の要求
- ・ 職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・ 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

《利用者及びその家族等による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》

- ・ 合理的な理由のない長時間の拘束
- ・ 合理的な理由のない施設内以外の場所への呼び出し

《利用者及びその家族等によるその他ハラスメント行為》

- ・ 利用者及びその家族等によるプライバシー侵害行為
- ・ 利用者及びその家族等によるセクシュアルハラスメント
- ・ 利用者及びその家族等によるその他各種のハラスメント

4. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為に対しては、組織として情報を共有し、職員を守るため状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど、毅然と対応します。

また、更に悪質と判断される場合には、警察・弁護士などのしかるべき機関に相談のうえ、法的措置を含め厳正に対応します。

カスタマーハラスメントに該当するか否か、確かな証拠・証言に基づいて確認し、被害にあった職員のプライバシーを保護するとともに、ハラスメント行為を相談したことで不利益を被ることのないよう、職員のケアを最優先に努めます。

5. 利用者及びその家族等へのお願い

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、利用者及びその家族等と職員の対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。そこで、利用者及びその家族等には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・ ハラスメント行為に加担しないこと
- ・ 他者に敬意を持って行動すること
- ・ すべての法令を遵守すること

多くの利用者及びその家族等には既に上記事項を遵守していただいておりますが、利用者及びその家族等と職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力お願いいたします。

令和7年6月1日
社会福祉法人 函館厚生院

本行動指針は、令和7年6月1日に策定し、同日より施行する。