

カスタマーハラスメントに関する行動指針

社会福祉法人横浜市リハビリテーション事業団（以下、「事業団」という）は、ご利用者やそのご家族、関係機関等、運営に関わる全ての方々と連携しながら、「充実した質の高いサービス提供」に努めています。

事業団の職員が、ご利用者やそのご家族、関係機関等の皆様（以下「皆様」という。）との信頼関係、協力関係の中で、日々気持ちよく働くことができれば、結果として、皆様の満足度向上につながり、もし、トラブル等があったとしても、円滑に課題解決に結びついていくと考えています。

一方で、皆様からの常識の範囲を超えた要求や言動で、それが職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものであった場合、その行為は、職員の心身の健康を害することに繋がり、他の利用者への支援にも影響する等、職場環境の悪化を招く重大な問題と考えます。

事業団は、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動があった場合には、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

職員が皆様からこれらの行為を受けた場合は、当該職員や当該行為を目撃した職員が上司等に報告、相談することとし、相談があった際には、組織的な対応を行います。

この指針は、それらを実現するために、皆様にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的として作成しました。

【カスタマーハラスメントについて】

厚生労働省が策定した、パワーハラスメント防止にかかる指針(令和2年1月告示)において、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等の著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)に関して、事業主は必要な体制の整備や被害者への配慮のための取組を行うことが望ましい旨、規定されています。

また、労働契約法において「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。」と規定されており、事業団は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があります。

以上のことから、カスタマーハラスメントから職員を守り、職員が安心して働ける環境を提供する義務が事業団にはあると考えています。

【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（いわゆるパワハラ防止法）が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」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ありません。

《ご利用者やそのご家族等からの暴力・暴言、セクシャルハラスメント等》

・職員個人に対する暴力・暴言・セクシャルハラスメント等
(具体的行為)

ア 身体的暴力（ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

- イ 精神的暴力（大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為）
- ウ セクシャルハラスメント（必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、その他職員が嫌がる性的な行為をするなど）
- エ その他の行為・職員個人に対する誹謗中傷（インターネット、SNS上でのものを含む）・職員個人に対する威迫、脅迫・職員個人の人格を否定する発言・職員個人を侮辱する発言

《ご利用者やそのご家族等からの過剰又は不合理な要求》

- ・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

《ご利用者やそのご家族等からの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（電話も含む）
- ・合理的理由のない施設以外の場所への呼び出し

《ご利用者やそのご家族等からのその他ハラスメント行為》

- ・ご利用者やそのご家族等からのプライバシー侵害行為
- ・ご利用者やそのご家族等からのその他各種のハラスメント

【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の発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための研修等を実施します。
- ・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迅速なケアに努めます。
- ・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求めます。
- ・カスタマーハラスメントに関して、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音する場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために限定して利用します。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて横浜市と連携し、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることがあります。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、利用をお断り、又は中止する場合があります。
- ・カスタマーハラスメントの性質が、不当又は不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応します。

附 則

この指針は、令和7年4月1日から施行する。