

社会福祉法人神奈川県総合リハビリテーション事業団

カスタマーハラスメントに対する基本方針

事業団におけるカスタマーハラスメントの定義

顧客、取引の相手方、施設の利用者、その他事業団の行う事業に関係を有する者（以下「利用者等」という。）の言動であって、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、当該職員の就業環境が害されたため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、当該職員が職務遂行をする上で看過できない程度の支障が生じること。

事業団におけるカスタマーハラスメント対策基本方針

- 事業団は、利用者等の皆様に対して真摯に対応し、信頼、期待に応えることで、より良い医療・福祉サービスの提供を心掛けています。
- 職員に対する社会通念に照らして著しく不当である言動等は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安心・安全な医療・福祉サービスの提供に深刻な悪影響を及ぼす重大な問題です。
- 職員がこれらの言動等を受けた際は、上司等に報告・相談の上、場合によっては弁護士への相談、警察への通報等の法的措置を含め、組織が一丸となって厳正に対処します。
- 円滑で良好な職場環境維持に向けて、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

社会福祉法人神奈川県総合リハビリテーション事業団 理事長