カスタマーハラスメントに対する基本方針

基本方針を公表する背景・目的

医療法人社団平成会（以下、「当法人」といいます。）では、全ての患者さん、利用者さんに安全で安心できる医療・介護・福祉サービスの提供に心がけております。そのために、当法人の職員が安心して業務に従事できる職場環境を整えることが重要と考えております。

一方で、ごく一部の患者さん、利用者さん、ご家族その関係者から、要求内容に妥当性を欠くものや、要求内容に妥当性がある場合であっても、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境や診療・サービスの提供に支障を及ぼす言動・行為がみられることがあります。

当法人はこのような言動・行動により、職員の尊厳や就業環境が害されるものを「カスタマーハラスメント」と捉えます。

当法人は、患者さん、利用者さん、ご家族等と職員との信頼関係を大切にするとともに、職員のみならず、他の患者さん・利用者さん等の安全と人権を守り、適切な医療・介護・福祉サービスを継続して提供するため、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然と対応します。

具体的には、以下のような行為が挙げられます。

※以下は、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を参考に、当法人において想定される行為を示したものです。これらに限られるものではありません。

1. 大声による罵倒、暴言またはにらみつける、立ちはだかるなどの威圧的な言動や、職員の尊厳や人格を傷つけるような言動
2. 職員に対する暴力行為、または暴力に及ぶおそれのある威嚇・脅迫行為
3. 社会通念上相当な範囲を超える要求を繰り返し、長時間にわたり職員を拘束するなど、業務に支障を及ぼす行為（必要な限度を超えて面会や対応 を要する行為等）
4. 職員への不必要な身体的接触、性的な発言・言動、つきまとい・ストーカー行為

5. 正当な理由もなく法人敷地内や施設内に立ち入り、長時間とどまり、退去の要請に応じない行為
6. 当法人が安全管理や療養環境の維持等のために定めたルールや職員からの適切な指示に従わず、診療・サービス提供に支障を及ぼす行為
7. 当法人の許可なく、施設内や職員・患者さん・利用者さん等を撮影・録音・録画する行為
8. 社会通念上相当な範囲を超えて謝罪や謝罪文を強要する行為（土下座、念書等の要求を含む）
9. 法人内の機器類の無断使用・持ち出し、または器物を破損する行為
10. 診療・療養・サービス提供の場において、他の患者さん・利用者さんや職員等に対し、宗教への勧誘や政治活動を行う行為
11. 当方法人の許可なく営業・勧誘行為を行うこと
12. 一方的な主張等で長時間（30 分以上）の電話や、必要以上に複数回の電話を繰り返すなど、通常業務に支障を及ぼす行為
13. 正当な理由なく、特定の職員等に関する処罰等を要求する行為
14. SNS 等インターネット上において、職員や当法人等に対する誹謗中傷、名誉・信用を毀損する内容、または個人のプライバシーに関する情報等を公開・拡散する行為
15. その他、職員や他の患者さん・利用者さん等の安全・人権を害し、または正常な診療・介護・福祉サービスの提供に支障を及ぼす行為

カスタマーハラスメントがあった場合は、職員個人に対応を任せることなく、複数名での対応、責任者への報告、法人内での情報共有、記録の作成など、組織的に対応します。

また、要求内容や言動・行為の状況を確認したうえで、社会通念上相当な範囲を超える不当または過剰な要求については、毅然と対応します。

特に、暴力・脅迫その他の悪質な行為や、職員・他の患者さん・利用者さん等の安全、正常な診療・サービス提供に重大な支障を及ぼす行為については、警察への通報、退去の要請、施設への立入りの制限等を行う場合があります。

　また、診療・サービスの継続が困難と判断される場合には、患者さん・利用者さんの状況や関係法令等を踏まえ、適切に対応します。

当法人は、患者さん、利用者さん、ご家族等からいただく正当なご意見・ご要望・ご相談までをカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

皆さまからいただいたご意見等については真摯に受け止め、必要な改善につなげ、より安全で質の高い医療・介護・福祉サービスの提供に努めてまいります。

　また、職員による不適切な対応等がございましたら、当法人の相談窓口またはご意見箱へお申し出ください。

患者さん・利用者さん・ご家族等と職員が互いに尊重し、安心して医療・介護・福祉サービスを受け、また提供できる環境づくりに、ご理解とご協力をお願いいたします。

患者さん・利用者さん・ご家族の皆さまへ

安心して利用できる環境を
ともに守るために

互いを尊重し、信頼し合える医療・福祉を目指しています。

暴言・暴力・迷惑行為・ハラスメントは
固くお断りします。

1 暴言・暴力・脅迫

怒鳴る、侮辱する、脅す

叩く、蹴る、物を投げる

2 セクシュアルハラスメント

体に触る、性的な言動をする

交際や連絡先の交換を強要する

3 不当な要求・強要

土下座や金品を要求する

対応できない要求を繰り返す

4 長時間の拘束・業務妨害

長電話や居座りを続ける

同じ要求で何度も対応を迫る

5 無断撮影・録音や SNS 等での権利侵害

患者さん・職員のプライバシーを侵害する
撮影・公開、誹謗中傷、個人情報の無断投稿

皆さまの安全と職員を守るため、組織として対応します。

行為の中止をお願いし、状況に応じて対応を交代・中断します。
危険がある場合は、警察への通報など必要な措置をとります。

ご意見・ご相談は、受付または職員へお申し出ください。
病状や障がいの特性に配慮し、必要な医療・支援を検討します。

ご理解とご協力をお願いいたします。

医療法人社団 平成会