

カスタマーハラスメントに対する対応方針



1 はじめに

当法人は、医療・介護サービスを提供する法人として、患者様、利用者様、ご家族様、関係者の皆様から寄せられるご意見・ご要望を真摯に受け止め、安心・安全で質の高い医療・介護サービスの提供に努めております。

一方で、職員に対する暴言、威圧的な言動、脅迫、過度な要求、長時間の拘束、人格を否定する発言、SNS 等による誹謗中傷など、職員の人格・尊厳・安全を脅かし、就業環境を害する行為については、職員を守り、継続的で適切な医療・介護サービスを提供するため、法人として組織的かつ毅然と対応いたします。

当法人は、患者様・利用者様の権利を尊重するとともに、職員一人ひとりが安心して業務に従事できる環境を守ることが、結果として患者様・利用者様への安全で安定したサービス提供につながるものと考えています。

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、ご家族様、代理人、関係者その他当法人のサービスに関係する方からの言動のうち、次のいずれかに該当し、職員の就業環境を害するものをいいます。

1. 要求の内容に妥当性を欠くもの
2. 要求の内容に妥当性がある場合であっても、その手段・態様が社会通念上不相当であるもの
3. 職員の人格、尊厳、安全又は心身の健康を害するおそれがあるもの
4. 医療・介護サービスの提供、他の患者様・利用者様への対応、法人の業務運営に支障を生じさせるもの

なお、正当なご意見、ご要望、苦情の申出そのものをカスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。当法人は、サービス改善につながるご意見については真摯に受け止め、必要な改善に努めます。

3 カスタマーハラスメントに該当し得る行為

次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

① 身体的・精神的な攻撃

- ・職員に対する暴力行為
- ・物を投げる、机を叩く、椅子を蹴るなどの威嚇行為
- ・暴言、大声で怒鳴る、威圧的な態度をとる行為
- ・人格を否定する発言、侮辱的発言、差別的発言

- ・「辞めさせる」「訴える」「評判を落としてやる」などの脅迫的発言

② 過度又は不当な要求

- ・医療上、介護上、制度上対応できないことを執拗に求める行為
- ・契約内容やサービス提供範囲を超える要求
- ・合理的な理由のない謝罪、土下座、金銭補償等の要求
- ・合理的な理由のない担当者変更、特定職員の排除要求
- ・すでに説明済みの内容について、同じ要求や質問、苦情を繰り返す行為

③ 長時間拘束・業務妨害

- ・正当な理由なく職員を長時間にわたり職員を拘束する行為
- ・電話、面談、訪問等において、必要な範囲を超えて対応を求め続ける行為
- ・職員の退室、電話終了、業務復帰を妨げる行為
- ・他の患者様・利用者様への対応や通常業務に支障を生じさせる行為
- ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付ける行為

④ プライバシー侵害・情報発信

- ・職員の氏名、写真、個人情報等を無断で SNS やインターネット上に掲載する行為
- ・職員や法人に対する誹謗中傷、虚偽情報の流布
- ・無断での録音、録画、撮影又はその拡散
- ・職員の私生活や家族に関する詮索、つきまとい、接触行為
- ・職員個人の連絡先、住所等を執拗に要求する行為

⑤ セクシュアルハラスメントその他の迷惑行為

- ・職員への性的な発言、身体接触、交際要求
- ・容姿、年齢、身体的特徴等に関する不適切な発言
- ・宗教、思想、信条、出身、国籍、性別等に関する差別的言動
- ・その他、職員の尊厳や安全を害し、就業環境を悪化させる行為

4 カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

当法人は、カスタマーハラスメントに該当する、又はそのおそれがある行為を確認した場合、職員個人に対処を委ねることなく、法人として組織的に対応します。

状況に応じて、次の対応を行うことがあります。

1. 事実関係の確認及び記録
2. 複数名での対応又は管理者・法人本部による対応
3. 対応窓口の一本化
4. 電話、面談、訪問等の対応方法・対応時間の見直し
5. サービス提供方法、契約内容、利用条件等の確認
6. 文書による注意、申入れ又は警告
7. 必要に応じた弁護士、警察、行政機関等への相談

8. 法令、契約、重要事項説明書その他の定めに基づく適切な対応
悪質な言動や、職員又は他の患者様・利用者様の安全を脅かす行為が認められる場合には、対応を制限させていただくことがあります。

暴力、脅迫その他職員の安全が脅かされる事案については、必要に応じて警察その他の関係機関と連携します。

5 職員への対応

当法人は、カスタマーハラスメントを受けた職員に対し、必要に応じて次の対応を行います。

1. 速やかな事情確認
2. 上長、管理職（管理者）、法人本部等への報告体制の確保
3. 心身の状況への配慮
4. 一人に対応させないための複数名対応
5. 勤務上必要な配慮
6. 再発防止策の検討
7. 必要に応じた外部専門家への相談

職員が安心して業務に従事できる環境を守るとは、患者様・利用者様に対して安全で継続的な医療・介護サービスを提供するためにも重要であると考えています。

6 医療・介護サービスにおける配慮

当法人は、医療・介護の現場において、患者様・利用者様の疾患、障害、認知症、精神状態、生活環境等が言動に影響している可能性があることを十分に踏まえ、個別の事情に配慮しながら対応します。

そのうえで、医療・介護上必要な対応と、職員の安全・尊厳を害する行為とは区別し、職員や他の患者様・利用者様の安全確保、適切なサービス提供、法人の業務運営に支障が生じる場合には、必要な対応を検討します。

7 患者様・利用者様・ご家族様等へのお願い

当法人は、患者様・利用者様・ご家族様等との信頼関係を大切にし、安心・安全な医療・介護サービスの提供に努めてまいります。

ご意見・ご要望がある場合には、職員に対する暴言、威圧、脅迫、過度な要求、長時間の拘束等ではなく、適切な方法でお申し出くださいますようお願いいたします。

職員に対する著しい迷惑行為があった場合には、職員の安全確保及び他の患者様・利用者様へのサービス提供を守るため、法人として必要な対応を取らせていただく場合があります。

皆様との良好な関係を築き、安心・安全な医療・介護サービスを継続して提供するため、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

8 相談・対応窓口

カスタマーハラスメントに関する相談、報告、対応の窓口は、次のとおりとします。

相談・対応窓口：各事業所、法人本部

担当部署（担当者）：事務部（事務長、統括部長）

法人本部（総務課長・副部長・本部長）

連絡方法： TEL 0794-70-8301（法人本部） Mail infohonbu@wakeikai-gr.or.jp

制定日： 令和8年10月1日

法人名： 医療法人社団和敬会

代表者名： 理事長 足立憲昭