

カスタマーハラスメントに対する方針

1. はじめに

ちとせ・ほほえみ医療福祉グループ（以下「当法人」といいます）は、地域に根ざした質の高い医療・介護サービスを提供し、患者様・利用者様の健やかな生活に貢献することを目指しております。患者様・利用者様に安心して質の高い医療・介護サービスを受けていただくためには、職員一人ひとりの身体的・精神的な安心・安全・健康が不可欠です。職員が誇りを持って安全に働ける環境を守り、持続可能な医療・介護体制を維持するため、当法人はカスタマーハラスメント（患者様・利用者様・ご家族等からのハラスメント行為）に対して断固とした態度で対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

患者様・利用者様、ご家族および関係者（以下「患者様等」といいます）からのご要望・言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相応なものであり、当該手段・態様により職員の就業環境や他の患者様等の診療・医療、介護環境が害される・または害されるおそれがある行為。

以下の記載は、当法人がカスタマーハラスメントと考える代表的な行為の例示であり、これらに限られるものではありません。

【該当する行為例】

過度または不当なサービスの要求

医療・介護の専門的判断を無視した不当な処置・処方・対応の強要

当法人の提供範囲や本来の業務内容から逸脱した対応の要求

威圧的・脅迫的な言動

暴言、威迫・脅迫・威嚇行為、大声での威圧

土下座や不当な謝罪・不当な金品等の要求

人格否定・名誉毀損

職員個人に対する侮辱、人格を否定する発言、差別的な言動

職員個人のプライバシー侵害行為や付きまとい（盗撮、録音の無断公開、SNS 等への書き込み含む）

業務妨害・長時間拘束

同じ要望や過剰なクレームの繰り返しによる長時間の対応強要、長時間の電話や不当な居座り

他の患者様・利用者様への診察・看護・介護業務を妨害する行為

身体的な暴力・セクハラ行為

職員に対する身体的暴力・器物破損行為

職員に対する性的な言動や不適切な身体への接触（セクシャルハラスメント）

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当法人は、職員一人ひとりを守るとともに、他の患者様等の安全な医療・介護環境を確保するため、カスタマーハラスメントと判断される行為に対しては、個人ではなく組織として毅然とした対応を行います。ハラスメント行為が発生した場合、診療・サービスの提供をお断りする場合がございます。悪質な行為や暴力・脅迫・器物破損等の事件性がある場合、ならびに是正に従っていただけない場合は、警察への通報や顧問弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を講じます。

4. カスタマーハラスメントへの取り組み

当法人は、本方針に基づきカスタマーハラスメントに対する姿勢を明確にするとともに、以下の取り組み・体制構築を推進します。

対応ガイドライン・マニュアルの策定

職員への教育・研修の実施

相談・報告体制およびアフターケアの整備