【医療法人社団 輝真会　カスタマーハラスメントに対する基本方針】

１．はじめに

当法人は、利用者の皆様が住み慣れた地域や居宅で安全・安心な生活を送ることができるよう、質の高い医療・訪問看護 / 訪問介護の提供に努めております。利用者の皆様や家族等から寄せられる貴重なご意見・ご要望は、サービスの改善や品質向上において大変重要な機会であると考えております。

一方で、一部の利用者や家族等の要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、適切なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

当法人では、職員が安心して業務に取り組める安全な就業環境を確保することが、結果として質の高いケアの継続を可能とし、ひいては、利用者様との関係をより良いものとすることにつながると考え、本基本方針を定めました。

２．カスタマーハラスメントの定義

当法人では、カスタマーハラスメントを「職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者（以下、「利用者・家族等」という。）の言動であって、その雇用する労働者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労働者の就業環境が害されるもの」と定義します。具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

イ)　言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

①　そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求

- 性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求をすること。

②　契約等により想定しているサービスを著しく超える要求

- 契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。

③　対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

- 契約金額の著しい減額の要求をすること。

④　不当な損害賠償要求

- 商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

ロ)　手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

①　身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
- 物を投げつけること。
- わざとぶつかること。

・ つばを吐きかけること。

② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

・ 店舗の物を壊すことをほのめかす発言やＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって労働者を脅すこと。
・ ＳＮＳ等のインターネット上へ労働者のプライバシーに係る情報の投稿等をすること。
・ 労働者の人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。
・ 土下座を強要すること。
・ 盗撮や無断での撮影をすること。
・ 労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該労働者が開示することを強要する若しくは禁止すること。

③ 威圧的な言動

・ 大きな声をあげて労働者や周囲を威圧すること。
・ 反社会的な言動を行うこと。

④ 継続的、執拗な言動

・ 同様の質問を執拗に繰り返すこと。
・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。
・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。

⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

・ 長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること。

３．対応方針（法人内体制）

- カスタマーハラスメントが発生した場合、該当職員の安全確保と心身のケアを最優先とします。
- 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法に関する研修を実施します。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

４．対応方針（法人外）

- 問題解決にあたっては、合理的かつ真摯な話し合いを行い、合意形成に努めます。
- しかしながら、当法人においてカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を打ち切り、以降のサービス提供をお断り（診療拒否、訪問拒否及び契約解除等）する場合があります。
- 悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。