

カスタマーハラスメント基本方針

1. はじめに

当法人は、病院、介護老人保健施設、グループホーム、サービス付き高齢者住宅、デイサービス、ヘルパーステーション等を通じて、地域の皆さまに安全で質の高い医療・看護・介護・リハビリテーション・在宅サービス等（以下、総称して「医療・介護等サービス」といいます）を提供することを目指しています。

そのために、患者さん・利用者のご家族からお寄せいただくご意見やご要望を大切に受け止め、信頼にお応えすることを、重要な使命の一つと考えています。

一方で、一部の患者さん・利用者やご家族、ご面会者、施設近隣の皆さま、連携先・お取引先等による、職員（当法人で業務に従事する派遣職員、フリーランス・個人事業主、委託事業者の職員等を含みます）の人格を否定する言動、威圧的な要求、暴力やセクシュアルハラスメント等、いわゆる「カスタマーハラスメント」は、職員の尊厳を傷つけ、安全で健全な職場環境を脅かす深刻な問題です。とりわけ医療・介護の現場では、こうした行為が職員の心身の健康を損ない、ひいては患者さん・利用者への医療・介護等サービスの安全性・継続性にも悪影響を与えかねません。

当法人は、法令に基づき事業主に課される「職員をカスタマーハラスメントから守るための雇用管理上の措置義務」を、果たすべき重要な社会的責務として受け止めています。すべての職員が心身ともに健康で、尊厳を保ちながら安心して働ける環境を確保することにより、患者さん・利用者のご家族に対してより良い医療・介護等サービスを提供できると考え、本方針を定めます。

なお、本方針は、患者さん・利用者やご家族からの正当なご意見やご要望、医療安全やサービスに関する建設的なご指摘を拒むものではありません。当法人は、患者さん・利用者等の権利を尊重し、誠心誠意対応します。その上で、カスタマーハラスメントに対しては、職員個人の問題とせず、当法人として組織的かつ毅然と対応します。

また当法人は、当法人の職員がお客様やお取引先の職員、連携する医療機関・介護事業者等に対してハラスメント行為を行うことのないよう、教育・研修を徹底し、すべての関係者の皆さまと健全な関係を築いてまいります。

2. 患者さん・利用者・ご家族等の正当な権利の尊重

当法人は、本方針の運用にあたり、患者さん・利用者およびご家族・ご面会者等の正当な権利を不当に損なうことのないよう、最大限の配慮を行います。診療・ケア・対応の不備や説明不足等が不満の一因となりうることを認識し、医療・介護等サービスに関するご意見やご要望は、医療の質・サービス改善に資する貴重なものとして真摯に受け止め、適切かつ迅速な対応に努めます。

また、患者・利用者の権利に関する諸法令や消費者基本法、障害者差別解消法、認知症基本法等の趣旨に基づき、年齢、障害、認知機能、言語・文化的背景など、多様な患者さん・利用者・ご家族の権利や特性を踏まえた対応を行います。

当法人は、すべての方に安心して医療・介護等サービスをご利用いただけるよう、継続的な体制整備と改善に取り組めます。

3. 患者さん・利用者・ご家族等へのお願い

当法人は、すべての患者さん・利用者・ご家族等と良好な信頼関係を築き、ご満足いただける安全な医療・介護等サービスの提供に努めています。この関係をより良いものとして維持するため、患者さん・利用者・ご家族・ご面会者・施設近隣の皆さまにおかれましても、当法人職員一人ひとりの人格を尊重し、その言動にご配慮いただきますようお願い申し上げます。

それにもかかわらず、患者さん・利用者・ご家族等の言動が当法人の定めるカスタマーハラスメントに該当すると判断される場合には、職員の尊厳と安全な職場環境を守るため、必要に応じて以下のような措置を段階的に、又は状況に応じて講じる場合があります。

- ・事実確認のための録音・録画の実施
- ・ハラスメント行為の中止のお願い及び警告（警告文の発出を含む）
- ・診療・ケア提供の一時中断又は変更、担当者・担当部署の変更
- ・面会・付き添い等の制限、病院・施設・事業所内からのご退去のお願い及び今後の来院・来所の制限
- ・悪質な場合の警察への通報
- ・弁護士等への相談の上での法的措置

これらの措置にあたっては、生命・身体の安全確保を最優先しつつ、他の患者さん・利用者への医療・介護等サービスの提供にも支障が生じないように、医療・介護事業者としての責務に十分留意して対応します。

当法人は、すべての患者さん・利用者・ご家族に対し公平で質の高い医療・介護等サービスを提供し続けるため、職員と患者さん・利用者等の双方にとって安心できる健全な環境の維持に努めます。何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

4. 当法人におけるカスタマーハラスメント

当法人におけるカスタマーハラスメントとは、労働施策総合推進法および厚生労働省の指針に基づき、以下の3つの要素をすべて満たす言動をいいます。

- ・患者さん、利用者、そのご家族、ご面会者、施設・事業所の近隣住民、連携先医療機関・介護事業者、お取引先等（以下「患者さん・利用者等」といいます）から行われること
- ・当法人職員が従事する医療・介護等サービスの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言動であること
- ・それらにより、当法人職員の就業環境が害されること

◆定義の考え方

「社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは、要求内容に妥当性がない場合や、その伝え方・態度が社会常識や医療・介護現場の状況から見て不適切な場合を指します。たとえ要求内容に一定の妥当性がある場合でも、暴言や威圧的な態度、長時間の拘束、執拗な接触、SNS等への過度な投稿など、行き過ぎた手段であればカスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

また、「職員の就業環境が害されること」とは、そうした言動によって職員が身体的又は精神的に苦痛を受け、本来の力を安心して発揮できなくなる状態をいいます。この判断は「社会一般の平均的な医療・介護従事者がどう感じるか」を基準とし、一度の行為であっても、それが強い苦痛を与え、即座に就業環境を悪化させる場合にはカスタマーハラスメントにあたります。

5. 具体的なカスタマーハラスメント行為

以下に挙げる言動は、当法人の定めるカスタマーハラスメントに該当する可能性があります。ただし、これはあくまで例示であり、これらに限定されません。個別の事案については、前条の定義に基づき総合的に判断します。

（１）要求の内容が妥当性を欠く言動

- ・医療・介護等サービスに明らかな過失が認められないにもかかわらず、金銭補償、過度な物品提供等を繰り返し要求すること
- ・医療・介護等サービスとは無関係な要求（職員に対する私的依頼、交際・デート等の性的な要求、職員のプライバシーに関する過度な詮索や情報提供の要求など）

(2) 要求を実現するための手段・態様が不相当な言動

【身体的な攻撃】

殴る、蹴る、物を投げつける、唾を吐きかける等の暴行・傷害行為、わざとぶつかる行為

【精神的な攻撃】

- ・「殺す」「訴えてやる」等の脅迫的な発言、人格を否定するひどい暴言
- ・診察室、ナースステーション前、病棟、デイルーム、食堂、待合室など、多数の患者さん・利用者がいる前で職員を罵倒する行為
- ・性的指向・ジェンダーアイデンティティ、国籍、職種（医師・看護師・介護士・セラピスト・事務職等）を侮辱する言動及びアウティング又はアウティングを強要すること、又は本人の意思に反してアウティングを禁止若しくは制限すること
- ・SNSや口コミサイト等への悪評投稿をほのめかして不当な要求を行うこと

【威圧的な言動】

- ・大声で怒鳴る、机や備品を叩く、職員をにらみつける等の威圧的・恫喝的な言動
- ・職員の説明を繰り返し遮り、一方的に要求をまくしたてること
- ・社会通念上著しく不適切な言動をとること 等

【拘束的な行動】

- ・診療・ケアや他の患者さん・利用者への対応を著しく妨げる形で、正当な理由なく長時間にわたり居座る、又は電話をかけ続けること
- ・退去や通話終了の要請に応じない（不退去・長時間拘束）

【執拗な（繰り返される）言動】

- ・合理的な理由なく、同一の要求やクレームを何度も繰り返す
- ・当初の相談内容から話をすり替え、揚げ足取りや執拗な責め立てを行うこと

【土下座、謝罪訪問の要求】

- ・正当な理由なく、土下座や過度な身体的屈辱を伴う謝罪、職員の自宅への謝罪訪問等を要求すること

【差別的な言動】

- ・人種、国籍、性別、年齢、障害、疾病（精神疾患、感染症等）、性的指向・ジェンダーアイデンティティ等に関する差別的な発言

【性的な言動】

- ・職員に対して、わいせつな発言や身体への不必要な接触、つきまとい、食事やデートへの執拗な誘い等を行うこと

【従業員個人への攻撃・プライバシー侵害】

- ・職員の容姿や体型、話し方、服装等についての中傷・嘲笑
- ・職員の氏名、顔写真、勤務シフト等を、本人の了解なく撮影・録音・SNS投稿すること
- ・職員個人を特定できる情報や、事実に基づかない誹謗中傷をインターネット上に投稿すること

(3) 要求内容の妥当性に照らして、手段・態様が不相当な言動

- ・当法人の過失の程度に比して、社会通念上著しく高額な金銭補償を要求すること
- ・「法律を変えろ」「医師免許を剥奪しろ」等、当法人として対応不可能な要求を行うこと
- ・事案の内容に比して、繰り返しの謝罪や不相当に長時間の面談等を求め続けること（土下座の要求を含む）

6. カスタマーハラスメントへの対応

当法人は、カスタマーハラスメントが発生した際、何よりも職員の安全と尊厳を守ることを最優先とし、組織として以下の対応を行います。

◆発生時の現場対応

(1) 職員の安全確保

- ・患者さん・利用者等による暴力行為や威圧的な言動が見られる場合には、速やかに当該職員を現場から引き離すなど、身体的・精神的な安全確保を最優先します。
- ・状況に応じて、院内・施設内の警備、警察等への通報を行います。

(2) 組織的な対応

- ・特定の職員一人に負担を集中させず、上長や複数の職員が連携して対応し、当法人として責任をもって対処します。
- ・必要に応じて、医師、看護職責任者、介護責任者、事務責任者等が連携し、対応方針を検討します。

(3) 状況の正確な把握

- ・患者さん・利用者等のご主張と現場の状況を正確に把握するため、カルテ・介護記録への記載、メモ、必要に応じて録音・録画等を行い、後の確認・対応に備えます。
- ・記録にあたっては、個人情報保護法や医療・介護情報の保護に十分配慮し、適切に取り扱います。

◆発生後の対応（事実確認と患者さん・利用者等への対応）

(1) 迅速かつ客観的な事実確認

- ・法人内の相談窓口や担当部署が中心となり、関係職員への聴取、記録の確認、必要に応じて第三者（他の職員、同席したご家族等）の証言をもとに、客観的かつ迅速に事実を確認します。

(2) 毅然とした対応

- ・カスタマーハラスメントに該当する行為については、行為の中止を求め、くり返し行われる場合には必要な制限・措置を講じます。
- ・特に悪質と考えられる行為（暴行、脅迫、過度な要求の繰り返し等）については、あらかじめ定めた法人内のルールに基づき、診療・ケア提供の方法の見直しや制限、退去要請、今後の来院・来所制限、警告文の発出等を検討します。
- ・必要に応じて、警察や弁護士への相談等、法的措置を検討します。

当法人は、すべての職員が安心して働ける環境を守り、患者さん・利用者・ご家族に公平で質の高い医療・介護等サービスを提供し続けるため、毅然とした対応を徹底します。

7. カスタマーハラスメント未然防止のための取り組み

当法人は、患者さん・利用者・ご家族等から寄せられる正当なご意見やご要望を、安全な医療・介護等サービスの提供とサービス改善に欠かせない大切な機会と捉えています。一方で、初期対応が不適切であれば不満を増幅させ、結果としてカスタマーハラスメントに発展するおそれがあることも認識しています。

こうした事態を防ぎ、患者さん・利用者等との健全な関係を築くため、当法人は次の取り組みを行います。

(1) 傾聴と共感

- ・患者さん・利用者・ご家族等が何にお困りで、何を求めているのかを正確に理解するため、丁寧に耳を傾け、共感をもってお話を伺います。
- ・患者心理、家族心理、認知症や精神疾患・障害特性等への理解を深めるための教育を行い、建設的な対話に努めます。

(2) 適切な初期対応

- ・すべての職員を対象に、言葉遣い、説明の仕方、事実確認のポイント等、苦情・相談への初期対応に

関する教育・研修を定期的に実施し、対応力の向上を図ります。

（３）事実に基づく誠実な対応

- ・状況を正確に把握した上で、当法人に明らかな過失や不備がある場合は真摯に謝罪し、法人内規定に基づく適切な対応を迅速に行います。
- ・その場で判断できない場合は、安易な回答を避け、確認の上で改めてご説明いたします。

（４）対応プロセスの改善

- ・いただいたご意見やカスタマーハラスメントに関する事例を院内・法人内で共有・分析し、医療・介護等サービスだけでなく、苦情対応プロセス全体の継続的な改善に活かします。

（５）他者への加害防止

- ・当法人で働くすべての者（役員を含む）が、他の医療機関・介護施設・事業者等の職員に対してカスタマーハラスメントを行わないよう、必要な注意を払うための啓発活動を行います。

当法人は、これらの取り組みを通じて、患者さん・利用者・ご家族に安心してご利用いただける環境を守り、健全な関係の維持に努めます。

８．連携先・お取引先様との連携について

当法人は、他の医療機関、介護事業者、検査・給食・清掃等の委託業者、物品納入業者等のお取引先を、医療・介護提供体制を支える重要なパートナーと考えており、相互に尊重し合える健全な関係の構築に努めます。医療・介護の連携全体でカスタマーハラスメントを防止するため、以下のとおり連携します。

（１）相互尊重と健全な関係の構築

- ・当法人職員が、患者さん・利用者やお取引先の職員等に対してハラスメント行為を行うことのないよう、教育・研修を徹底します。
- ・当法人の職員（役員を含む）が他社の職員に対してカスタマーハラスメントを行った事実が確認された場合には、就業規則等に基づき厳正に対処します。

（２）誠実な連携対応

- ・お取引先や連携先医療機関・介護事業者等から、カスタマーハラスメントに関する相談や事実関係の確認（特に当法人職員の言動が関与する場合）について協力の依頼があった際には、真摯に受け止め、迅速に対応するよう努めます。

（３）公正な関係の維持

- ・上記のような相談や協力依頼があったことを理由として、一方的に契約関係の見直し等、不利益な取扱いを行うことはありません。

（４）フリーランス・業務委託の方への配慮

- ・当法人で業務に従事するフリーランス、個人事業主等の皆さまに対しても、当法人職員と同様にカスタマーハラスメントから保護し、被害の相談があった場合には、必要に応じて適切な対応を行うよう努めます。

お取引先・連携先の皆さまにおかれましても、本方針の趣旨をご理解いただき、ともにハラスメントのない医療・介護提供体制の構築にご協力くださいますようお願い申し上げます。

以上