

医療法人啓和会

カスタマーハラスメント への基本方針

2024.12.1

第1章

カスタマーハラスメントへの基本方針等

1 医療法人啓和会のカスタマーハラスメントへの基本方針

法人は、法人が職員を守り、尊重しながら業務を進めるため、次のとおりカスタマーハラスメントへの基本方針を表明します。

当法人は、利用者様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心がけます。

一方で、利用者様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものも有り、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

私たちは、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、利用者様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、利用者様からこれらの行為を受けた際は、職員が上長に報告・相談することを推奨しており、相談があった際には組織的に対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、患者様、利用者様、そのご家族等（実際にサービスを利用した者だけでなく、今後利用する可能性がある潜在的な利用者様も含みます。）からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、**当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当**なものであって、当該手段・態様により**職員の就業環境が害される**ものを指すものとします。

「職員の就業環境が害される」とは

人格や尊厳を侵害する言動により職員が身体的・精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、当該職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

2 カスタマーハラスメントの定義

「クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの」とは

① 「利用者様等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・当法人の提供するサービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、当法人の提供するサービスの内容とは関係がない場合

② 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動**要求内容の妥当性に関わらず
不相当とされる可能性の高いもの**

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求

**要求内容の妥当性に照らして
不相当とされる場合があるもの**

- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）