尽誠苑「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

はじめに

尽誠苑は、当法人の会是である「愛・敬・信」という基本理念のもと、利用者様やご家族の皆様に安全で質の高い医療を提供するため日々努めております。皆様からいただくご意見・ご要望は、医療・介護・福祉の質を向上させるために欠かせない貴重なものと認識しております。

しかしながら、一部には、職員の人格を否定する暴言や脅迫、暴力など、社会通念上著しく不当とされる言動が見受けられます。これらの行為は、職員の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく 、他の利用者様への安全・安心な医療提供にも深刻な影響を及ぼす恐れがあります。

尽誠苑では、医療・介護・福祉の現場特有の事情として、利用者様やご家族の不安や病状が背景にある事も理解しており、対応には繊細さが必要であると認識しています。その上で、職員が安心して働ける環境を整えることは、結果として利用者様とのより良い関係構築や、質の高い医療・介護・福祉サービスの提供にもつながると考えています。

このような考えのもと、尽誠苑では「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

１．尽誠苑におけるカスタマーハラスメントの定義

尽誠苑では、カスタマーハラスメントを「利用者様やご家族様などからの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、又は妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

なお、判断にあたっては、病状や障害によって引き起こされる言動など、医療・介護・福祉の現場の特性にも配慮し、総合的に判断します。

具体的には、以下のような行為を指します。これらはあくまで例示です。

＊身体的な攻撃　（例：殴る、蹴る、胸ぐらをつかむ、物品を投げつける、つばを吐きかける）

＊精神的な攻撃　（例：脅迫、侮辱、名誉棄損、「辞めさせてやる」などの言動、土下座の強要）

＊威圧的な言動　（例：大声で責める、机を叩く、職員を長時間にらみつける）

＊継続的な、執拗な言動（拘束的な言動）（例：営業時間外や深夜早朝に執拗に電話をかける、長時間電話を切らない、同じ内容のクレームを何度も繰り返す）

＊合理性を欠く不当・過剰な要求　（例：療養費等の不当な減額要求、他の利用者様より優先しろという優遇措置の要求、ケアや業務とは無関係な私的サービスの要求）

＊性的な言動　（例：わいせつな言動、不必要な身体的接触、つきまとい）

＊就業者個人への攻撃・嫌がらせ　（例：職員を無断で撮影し、SNS 等へ公開する、根も葉もない噂を流す）

２．カスタマーハラスメント対応（職員への対応）

＊カスタマーハラスメントが発生した際には、職員の心身のケアを最優先に対応します。

＊職員が適切に対応できるよう、カスタマーハラスメントに関する知識や対処法を学ぶ研修を実施します。

＊相談窓口の設置に加え、必要に応じて弁護士など外部機関との連携体制を整え、職員が安心して働ける環境づくりを推進します。

３．カスタマーハラスメント対応（行為者への対応）

＊問題の解決にあたっては、冷静かつ合理的な対話を重視しています。

＊解決に向けて状況を正確に把握するため、必要に応じて録音・録画をさせていただく場合があります。

＊尽誠苑がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、対応を中断し、以降のサービス提供や対応をお断りさせていただくことがあります。

＊特に悪質と認められる行為（暴力、脅迫、威力業務妨害など）については、警察への通報や弁護士との連携を含め、法的措置を講じるなど厳正に対応いたします。

４．カスタマーハラスメントへの取組

尽誠苑では、職員によるハラスメント行為の発生を防止するため、教育及び啓発活動を継続的に実施します。

2025 年 12 月

医療法人積善会　尽誠苑　施設長