

カスタマーハラスメントに対する行動指針

(目的)

医療法人幸伸会(以下「当法人」という。)は、その基本理念を「地域に深く根差した全人的な医療をやさしく提供します。」としています。当法人の基本理念を実現するためには、当法人に関わるすべての人の協力関係が必須であると考えています。この「すべての人」には当法人職員(以下「職員」という。)と、当法人を利用する患者・利用者及びそのご家族の方、取引先の方が含まれます。それらの人々が互いに信頼しあうことができれば、結果として当法人に関わるすべての方の満足度向上及び理念達成につながると考えています。この指針は、それらを実現するために、患者・利用者及びそのご家族、取引先の方にご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的として作成しました。

(カスタマーハラスメントについて)

患者・利用者及びそのご家族、取引先の方から職員に対しての暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為(以下「カスタマーハラスメント」という。)は、厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、パワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為となります。

当法人は、カスタマーハラスメントから職員を守り、気持ちよく働ける環境を提供する義務があると考えており、法的には、労働契約法第 5 条において「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定しており、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務を負っています。

(対象となる行為)

労働施策総合推進法が定義する 6 種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、当協会ではハラスメントの対象となる行為を下記のとおり想定しています。

«患者・利用者及びそのご家族、取引先の方による職員に対しての暴力・暴言»

- ・暴力・暴言・誹謗中傷(インターネット、SNS 上でのものを含む)
- ・威迫、脅迫
- ・人格を否定する発言
- ・侮辱する発言

«患者・利用者及びそのご家族、取引先の方による職員に対しての過剰または不合理な要求»

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・解雇等の法人内処罰の要求
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

«患者・利用者及びそのご家族、取引先の方による職員に対しての合理的範囲を超える時間的・場所

的拘束»

- ・合理的な理由のない長時間の拘束
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し
- «患者・利用者及びそのご家族、取引先の方による職員に対してのその他ハラスメント行為»
- ・プライバシー侵害行為
- ・セクシュアルハラスメント
- ・その他各種のハラスメント

(カスタマーハラスメントへの対応)

«法人内対応»

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。

«法人外対応»

- ・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、即刻今後一切の受診、診療、医療サービス、取引をお断りさせていただきます。
- ・重大なカスタマーハラスメントが行われた場合は、外部機関である警察および弁護士に躊躇なく連携をとり適切に対処します。

(患者・利用者に対するお願い)

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」のとおり、職員の心身の安全を確保し、患者・利用者と職員の対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。そこで、患者・利用者及びそのご家族、取引先の方には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・ハラスメント行為を決してしないこと
- ・ハラスメント行為に加担しないこと
- ・他者に敬意を持って行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

多くの患者・利用者及びそのご家族、取引先の方には既にも上記事項を遵守していただいておりますが、今後のより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えております。