

カスタマーハラスメントに対する行動指針

医療法人社団 千葉医心会

1. 基本方針

私たち医療法人社団千葉医心会（以下、「当法人」という）は、安全で高品質な医療・介護サービスの提供を常に心がけております。私たちは、患者様・利用者様またご家族様（以下、「お客様」という）からのご意見・ご指摘には真摯に耳を傾け、至らない点を謙虚に受け止め、改善に向けた努力を重ねてまいります。

一方、当法人職員へ一部のお客様から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、セクシャルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものが発生することがあります。こうしたカスタマーハラスメントは当該職員の就業環境を著しく害するだけでなく、他の患者様、利用者様への医療・介護サービスの提供における妨げともなり得ることから、これらの行為を受けた際は、職員が上長などに報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応いたします。

同時に、当法人職員が取引先に対してハラスメント的な言動を行うことがないように、教育を徹底いたします。

2. 対象となる行為

当法人では、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを次のとおり定義いたします。

- (1) 当法人の医療・介護サービスに瑕疵がなく、お客様からの要求そのものに妥当性がない。
- (2) お客様からの要求に妥当性があっても、社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為である。
- (3) 職員の就業環境が害される。

以上の定義より、具体例として、下記のような行為をカスタマーハラスメントとして取り扱いますが、これらに限るものではありません。

- ・合理的な理由がない謝罪の要求、長時間の拘束（不退去、居座り、監禁など）の要求、事業所以外の場所への呼び出しの要求、サービス交換の要求
- ・社会通念上相当な程度を超える要求、提供していないサービス提供の要求
- ・過剰な金銭補償の要求
- ・身体的な攻撃（腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力的行為）
- ・精神的な攻撃（差別的、性的、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、威圧的な言動等）

：大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為

：必要もなく手や腕を触る、胸やお尻を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、その他職員が嫌がる性的な行為をする等

：マスコミや SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し

：土下座の要求

・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動、電話、メール

：何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為

・職員個人への攻撃、要求

：職員に関する解雇等の社内処罰の要求

・プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動

：職員のプライバシーを侵害する行為、職員を無断で撮影、録画、録音する行為

：SNS 等への法人や職員の信用を棄損させる内容の投稿

3. カスタマーハラスメントへの対応

当法人では、カスタマーハラスメントに対して、以下の通り対応いたします。

（１）施設内対応

・迷惑行為、悪質なクレームに対応できるように、日頃から研修などを通じて職員への教育を行います。

・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。

・カスタマーハラスメントの被害にあった職員の安全の確保及び精神面へのケアを最優先します。

・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

・より適切な対応を実施するために外部専門家と連携します。

（２）施設外対応

・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的・理性的な話し合いを求め、双方合意のもと解決できる方法を検討します。

・悪質であると判断した場合には、警察・弁護士等と連携した厳正な対応な対応をさせていただきます。

・悪質なカスタマーハラスメントを行われる場合は誠に残念ながらサービスのご利用をお断りまたは中止させて頂くこともございます。

4. お客様に対するお願い

当法人はお客様とより良い関係を築いていきたいと考えております。そこで、当法人自身がハラスメント行為を起こさないように注意するとともに、お客様には以下の事項をお願いできればと存じます。

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

多くのお客様には上記事項を遵守して頂いておりますが、お客様と職員と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ので、引き続きご協力をお願いいたします。

附則

この指針は、令和8年8月1日より施行する。