# カスタマーハラスメントに対する指針

医療法人健康会

## はじめに

私たち医療法人健康会は、「地域に選ばれ、地域を支え、地域から信頼される、医療と看護・介護ケアを」を基本理念とし、住み慣れた愛着のある地域でいきいきと人生を過ごしていただきたいという想いのもと、地域に密着して介護福祉事業を実施しています。お陰様で多くのご利用者様・ご家族様からご愛顧を賜っております。

ご利用者様、ご家族様、取引先その他の関係者の皆様と職員が互いに尊重し、信頼関係を築くことが、より良いサービスの提供につながります。この考えに基づき、当法人は本指針を定め、カスタマーハラスメントの防止と適切な対応に取り組みます。

## 1　目的

本指針は、職員の安全と健康を守りながら、安定したサービスを継続するため、カスタマーハラスメントに対する当法人の考え方と対応を、ご利用者様、ご家族様、取引先その他の関係者の皆様にお知らせするものです。

## 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、**ご利用者様、ご家族様、取引先その他当法人の事業に関係する方の言動で、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、職員の就業環境を害するものをいいます。

**正当な苦情、ご意見、ご要望及び合理的配慮の申出それ自体を、カスタマーハラスメントとして扱うことはありません。**

該当するかどうかは、言動の内容だけでなく、手段・態様、頻度、継続時間、経緯、ご利用者様の疾病・障害等の個別事情その他の状況を踏まえて判断します。

## 3　対象となり得る行為

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

| 行為の区分 | 例 |
| --- | --- |

| | |
|---|---|
| **身体的な攻撃** | 職員を叩く、蹴る、突き飛ばす、物を投げるなど |
| **威圧的・攻撃的な言動** | 大声で怒鳴る、脅す、人格を否定する、侮辱するなど |
| **継続的・執拗な言動** | 長時間又は繰り返し、必要な範囲を超えて叱責や要求を続けるなど |
| **過大又は不合理な要求** | 契約や制度上提供できないサービスを強いる、職員の解雇・処分等を一方的に要求するなど |
| **拘束的な行動** | 長時間の電話、居座り、退去の拒否、職員を取り囲むなど |
| **信用を傷つける行為** | 事実でない内容又は確認されていない内容を、口コミや SNS 等で拡散するなど |
| **プライバシーの侵害** | サービスに関係のない職員の個人情報を聞き出す、つきまとうなど |
| **差別的・性的な言動等** | 差別的な発言、性的な発言や接触、職員個人への私的な交際の要求など |

## 4　当法人の対応

問題となる言動があった場合は、まず状況と事実関係を確認し、必要に応じて次の対応を行います。

- 管理者への引継ぎ、複数人での対応、対応方法や対応場所の調整
- 職員の一時退避、接触方法の変更その他の安全確保
- 言動の改善のお願い、対応可能な範囲の説明
- 運営推進部への報告及び法人内での情報共有
- 特に悪質な事案について、警察、顧問弁護士その他の外部機関への相談・連携

サービス提供の制限又は契約解除が必要となる場合も、法令・契約、ご利用者様の疾病・障害等の事情、合理的配慮、生命・健康への影響及びサービス継続の必要性を確認し、必要な関係機関との調整を踏まえて法人として判断します。

## 5　法人内の取組

- 職員からの相談・報告を受ける体制の整備
- 職員に対する方針及び対応方法の周知・教育
- 事案の記録、検討及び再発防止への活用
- 必要に応じた警察、顧問弁護士その他の外部機関との連携

## 6　ご意見・ご要望について

当法人は、サービスに関する正当な苦情、ご意見、ご要望及び合理的配慮の申出を受け付け、必要な確認と改善に努めます。お気づきの点がある場合は、これまでどおり各事業所の担当者又は管理者へお申し出ください。運営推進部でも受け付けます。

| | |
|---|---|
| **受付窓口** | 運営推進部 |
| **電話** | (0896)58-4970 |
| **電子メール** | airis@kenkou-kai.jp |

## 皆様へのお願い

多くのご利用者様、ご家族様及び関係者の皆様には、日頃から当法人の運営にご理解とご協力をいただいております。今後も、互いに尊重し合える関係を築き、質の高いサービスを提供できるよう努めてまいりますので、引き続きご協力をお願いいたします。

令和 6 年 1 月 29 日　制定

令和 8 年 10 月 1 日　改定

医療法人健康会

理事長　石川 綮一