

医療法人 娛生会
カスタマーハラスメント指針

指針作成の目的

医療法人娛生会は地域に根ざし、住み慣れた地域で安心して暮らせるように地域の皆様の健康と生活を支えることが我々の社会的責任と自覚し歩んでおります。

地域医療・福祉を支えるという法人としての役割が日々多方面から求められます。この重要な役割を果たす中において、改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）に則って考えた際、カスタマーハラスメント（ペイシエントハラスメントを含め以下総称して「カスタマーハラスメント」という）と断定される様な言動をとるお客様（患者様、利用者様及びそのご家族を以下総称して「お客様」という）が見受けられることも事実です。

医療・福祉を提供する我々は、職員である前に一人の『人』であり感情を持っています。お客様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。

医療法人娛生会といたしましては、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員が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。」と規定されているとおり、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。

その点をご考慮いただくためにも、医療法人娛生会としてカスタマーハラスメントの定義と我々の考え方を公表させていただくこととしました。

指針作成によって目指す世界

この公表は、カスタマーハラスメントに対しての対策のみを目的としているものではありません。

先に述べました地域医療・福祉を支えるためには、お客様と当法人職員の関係は対等であり、常に良好で互いに信頼しあえる必要があります。

素晴らしい関係性が築けることで当法人職員の精神的負担を軽減され、お客様に対する医療・福祉の提供品質の向上を図ります。

医療法人娛生会が考えるカスタマーハラスメントとは

2019 年 4 月 10 日厚生労働省発出「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」が定義する「介護現場におけるハラスメント」及び、2020 年 6 月 1 日施行改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）が定義する「精神的な攻撃」「身体的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過少な要求」「個の侵害」に則り、下記について想定しています。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

1) 精神的な攻撃

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

(例)

<ul style="list-style-type: none">・ 大声を発する（怒鳴る）。・ 家族が利用者の言葉をうのみにし、理不尽な要求をする。・ 気に入っている職員以外に批判的な言動をとる。・ 威圧的な態度で文句を言い続ける。・ サービス（診察）の状況を覗き見する。・ 利用料金を数ヶ月滞納。「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払いを拒否する。・ 性差及び容姿に関する否定的発言。	<ul style="list-style-type: none">・ 人格を否定するような言動。・ 長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責する。・ 謝罪として土下座を強要する。・ 個人に対する誹謗中傷（インターネット・SNS 上のものを含む）。・ 刃物を胸元からチラつかせる。・ サービス（診察）中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断で行う。及び、SNS 等に掲載する。・ その他、法人が認定する行為。
--	--

2) 身体的な攻撃

身体的力を使って危害を及ぼす行為。(職員が回避したため危害を免れたケースを含む)

(例)

<ul style="list-style-type: none">・ 物を投げつける。・ 手を払いのける。・ 叩かれる。・ 手をひっかく、つねる。	<ul style="list-style-type: none">・ 首を絞める。・ 唾を吐く。・ 服を引っ張る、ちぎる。・ その他、法人が認定する行為。
---	---

3) セクシャルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

(例)

<ul style="list-style-type: none">・ 必要もなく身体を触る。・ 抱きしめる。・ ニード写真を見せる。・ あからさまに性的な話をする。	<ul style="list-style-type: none">・ 卑猥な言動を繰り返す。・ サービス提供に無関係に下半身を丸出しにて見せる。・ その他、法人が認定する行為。
--	---

4) 過大または不合理な要求

業務上明らかに不要なことや、合理的理由のない行為を強要する行為。

(例)

<ul style="list-style-type: none">・ 娯生会職員に関する解雇などの法人内処罰の要求。・ 合理的理由のない謝罪の強要。・ 転倒、転落事故等に合わせない事を約束させる。・ 職員の長時間の拘束（電話含める）。	<ul style="list-style-type: none">・ 医療法上、介護保険法上、利用契約上に定められたサービスとして提供していない内容の要求。・ 事業所以外の場所への呼び出し。・ その他、法人が認定する行為。
---	--

カスタマーハラスメント発生時の対応

- カスタマーハラスメントと認められるような事象が発生した場合、その事象がカスタマーハラスメントに値する内容かどうか判断するための法人内対応チームを設置します。
- カスタマーハラスメントに値する可能性が高い場合、客観的評価を実施するために協力を仰げるよう、当法人顧問弁護士を含む外部機関との連携を強化します。
- 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行います。
- 職員に記録媒体を所持させる他、関係機関等へ情報提供を行います。
- 対応職員の身体精神安全を確保できない可能性がある場合と判断した場合、契約の解除及び法的対応等の措置を行う場合があります。

カスタマーハラスメント予防のための対応

- お客様対応に関する職員教育を強化するために法人内研修等を実施します。
- 実例の法人内共有及び、記録の強化を行います。

お客様へのお願い

職員の心身の安全を確保し、お客様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、お客様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

多くのお客様には既に上記事項を遵守していただいておりますが、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、引き続きご協力お願いいたします。

医療法人 娛生会

カスタマーハラスメント指針同意書

私は、医療法人娛生会カスタマーハラスメント指針について説明を受け、十分に理解した上で利用することに同意します。

年 月 日

説明担当職員：

利用者様

ご家族様

続柄

(実筆記入もしくは印をお願いいたします)

利用者は、身体の状態等により署名が出来ない為、利用者本人の意思を確認の上、利用者に代わり、その署名を代筆しました。

署名代筆者

続柄

(実筆記入もしくは印をお願いいたします)