カスタマーハラスメントに対する基本方針

１、はじめに

昨今、社会通念上相当な範囲を超えた自己中心的で理不尽な要求や、悪質なクレームなどの迷惑行為事例が見受けられるようになりました。そのような行為から職員を守り、安心して働くことができる就業環境を確保することを目的に、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

２、カスタマーハラスメントの定義

当会ではカスタマーハラスメントを、「患者等の病院・施設利用者や当会の事業に関係する者による妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動（威圧、暴言、暴行、脅迫等）により、当会役職員の就業環境が害されること」と定義します。

【対象となる行為の例】

・大声による罵倒、暴言またはにらみつける、立ちはだかるなどの威圧的な言動等により、役職員や病院・施設利用者に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような行為）
・病院・施設利用者および役職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合
・解決しがたい要求を繰り返し、役職員の業務に支障をきたすこと（必要限度を超えて面会や電話等を強要する行為等）
・役職員へみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為をすること
・正当な理由もなく病院内・施設内に立ち入り、長時間とどまること
・医療・介護従事者の指示に従わない行為（飲酒・喫煙・無断離院等）
・病院・施設側の了承を得ずに撮影や録音をすること
・謝罪や謝罪文を強要すること
・病院・施設内の機器類の無断使用、持ち出し、または器物破損行為
・宗教への勧誘および政治活動を行うこと
・許可なく営利を伴う営業行為を行うこと
・一方的な主張等で長時間の電話・拘束や明らかに不要な複数回の架電反復により、業務に支障を与えること
・ＳＮＳやインターネット上での誹謗中傷
・その他、業務に支障をきたす迷惑行為

３、カスタマーハラスメントへの対応

当会は、以下の体制を構築しています。

・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定めた「カスタマーハラスメント対応要領」、「カスタマーハラスメント対応マニュアル」の制定
・職員への教育・研修の実施
・役職員のための相談窓口、メンタルヘルスケア体制の整備

そのうえで、カスタマーハラスメントであると判断した場合には、役職員一人ひとりを守るため、組織として毅然とした対応を行います。また、役職員に対し、業務においてカスタマーハラスメント行為を行わないよう周知・徹底します。

なお、カスタマーハラスメントが継続する場合や、特に悪質と判断される場合等には、緊急やむを得ない場合を除き、診療等をお断りすることがあります。また、警察・弁護士と連携するなどし、厳格に対処します。

4、組合員・利用者・地域の皆さまへのお願い

カスタマーハラスメント行為は、医療・介護従事者との信頼関係を損ない、適切な医療の存続を困難にします。今後も当会は、職員が働きやすい環境を整える取組みを進めるとともに、組合員・利用者・地域の皆さまに安全安心で質の高い医療・介護・福祉事業を提供してまいります。ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

以　上

令和8年5月20日

山口県厚生農業協同組合連合会