

1. 基本方針

医療法人社団久遠会では、患者様・利用者様およびご家族の皆様に安心して医療・介護サービスをご利用いただける環境を提供するとともに、職員が安心して業務に従事できる環境を確保することが、質の高いサービスを継続して提供するために重要であると考えています。

患者様・利用者様、ご家族、代理人、来訪者、取引先その他当法人に関係する方からの要求や言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの、または内容に妥当性がある場合でも、その手段や態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境を害するものについては、カスタマーハラスメントとして対応いたします。

なお、正当なご意見、ご要望、苦情、医療・介護サービスに関するご相談やお問い合わせ等をカスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。皆様からのご意見等については真摯に受け止め、サービスの質の向上に努めてまいります。

2. カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為

以下のような行為について、その内容、態様、頻度、継続性等を踏まえて判断します。

- ① 暴力、脅迫、威嚇、暴言、侮辱、差別的または威圧的な言動
- ② 医療・介護サービスや契約の範囲を著しく超える要求、合理的な理由のない要求
- ③ 同じ要求を必要以上に繰り返す、長時間拘束するなど、職員の業務を不当に妨害する行為
- ④ 合理的な理由なく謝罪、謝罪文、金品、特別な対応等を要求・強要する行為
- ⑤ 大声や奇声を上げる、物を叩く・投げるなど、周囲に恐怖感や著しい迷惑を与える行為
- ⑥ SNS・インターネット等による当法人・各事業所・職員等への誹謗中傷や、同意を得ない個人情報等の公開
- ⑦ 職員に対する性的な言動、身体への不必要な接触、つきまとい、ストーカー行為等
- ⑧ 安全な医療・介護サービスの提供や施設管理上必要な指示に、正当な理由なく従わない行為
- ⑨ 各事業所の利用上・安全管理上のルールを正当な理由なく守らない行為
- ⑩ 正当な理由のない無断撮影・録音・録画、立入制限場所への立入り
- ⑪ 退去等の求めに正当な理由なく応じない、不当に長時間事業所内にとどまる行為
- ⑫ 設備・備品等の無断使用、持ち出し、故意による破損
- ⑬ その他、医療・介護サービスの提供や事業運営に重大な支障をきたす行為、違法・不当な行為

※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、職員個人に対応を委ねず、当法人・各事業所として組織的に対応します。

- ・必要に応じて対応を中断し、または以後の対応をお断りする場合があります。
- ・行為の内容や程度に応じて、退去等をお願いする場合があります。
- ・生命・身体への危険など緊急性が認められる場合は、安全を最優先し、110 番・119 番への通報等を行います。
- ・悪質な行為や違法行為については、警察、弁護士その他の関係機関と連携して対応します。
- ・行為の内容や程度、継続性等によっては、関係法令や契約内容等に基づき、今後のサービス提供について検討する場合があります。

4. 皆様へのお願い

当法人では、患者様・利用者様の尊厳を守り、安全で安心できる医療・介護サービスを提供するとともに、職員の安全と尊厳を守ることも重要であると考えています。

患者様・利用者様、ご家族の皆様と職員が互いの立場を尊重し、信頼関係を築きながら、より良い医療・介護サービスを提供できる環境づくりに努めてまいります。

皆様のご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。