

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. ハラスメントに対する考え方

ハラスメントは人権にかかわる問題であり、職員個人の人格や尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為です。またチーム連携が求められる介護の現場において職員相互の信頼を損なうだけでなく、個人の能力の有効な発揮を妨げ、組織の秩序や業務遂行を阻害するものとします。そのため当院では職場におけるハラスメントの防止を強く進めます。職場におけるいかなる形態のハラスメントであっても、これが黙認されたり、見過ごされたりすることがあってはなりません。

2. 当院におけるカスタマーハラスメントの定義

当院では、カスタマーハラスメントを「患者さん及び患者さん家族から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 職員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 当院や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・ 職員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応（当院内）

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- ・ 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（当院外）

- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。