

社会福祉法人十愛療育会カスタマー・ハラスメント防止指針

【目的】

当法人では、職員が安心して業務に集中できる就業環境を築くことで、当法人施設をご利用している方及びその家族に対し、安心かつ快適なサービス提供をするために「カスタマー・ハラスメント防止指針」を策定しました。

横浜医療福祉センター港南 カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

【基本姿勢】

当施設は、「利用者の笑顔を第一に考え」の基本理念を基に、優しく安全で質の高い医療と福祉を提供します。当施設への意見やご要望は、施設運営に当たって貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応します。

他方、ご意見やご要望の中には、不当な要求と思われるものや、職員の人格を否定する言動、恐怖心を抱かせるものもあります。

そのような行為は、職員の就業環境を脅かすものであり、適切なサービス提供の妨げになります。当施設は、職員が安全で安心した環境で生き生きと働けることが、より良いサービス提供につながるという考えのもと、職員の人権や就業環境を脅かす言動に対し、組織として毅然と対応いたします。

【定義】

「ご利用者及びその家族等から職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境、また他のご利用者の療養環境を著しく侵害する行為」をカスタマー・ハラスメントと定義します。

【カスタマー・ハラスメントと判断される行為(例)】

当施設は、以下のような行為をカスタマー・ハラスメントとみなし、断固として容認しません。

これらの行為は、職員の人権や安全、また他のご利用者の療養環境を著しく侵害するものです。

1. 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、職員に迷惑を及ぼすこと(尊厳や人格を傷つけるような言動を含む)
2. 職員に対する暴力行為、またはそのおそれが強い場合
3. 理不尽な要求を繰り返すこと、それに伴い、長時間にわたり職員を拘束し、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)

4. 公平性に欠く過剰な対応を執拗に求めること
5. 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またはストーカー行為をすること
6. 正当な理由もなく施設内に立ち入り、長時間とどまること
7. 職員の指示に従わない行為
8. 施設の了承を得ず撮影や録音をすること
9. 謝罪や謝罪文を強要すること(土下座や念書の要求等)
- 10.施設内の機器類の無断使用、持ち出し、または器物破損すること
11. 宗教への勧誘および政治活動を行なうこと
- 12.許可なく営業行為を行うこと
- 13.一方的な主張等で長時間(30分以上)の電話や明らかに不要な複数回の電話をかけること
- 14.職員等に関する処罰を要求すること
- 15.SNS等インターネット上での誹謗中傷や、プライバシー情報を公開すること
- 16.その他、施設運営に支障をきたす迷惑行為

カスタマー・ハラスメントが発生した場合の対応

カスタマー・ハラスメントと判断される行為が認められた場合は、診療のお断りや施設への退去命令を行います。応じていただけない場合には警察介入を依頼します。

さらに悪質と判断した場合には、弁護士を含む第三者に相談のうえ、厳格に対処いたします。

なお、これらの行為は診療・支援の継続に不可欠な信頼関係を破綻させるものであり、その後の診療もお断りすることがあります。

職員への周知・啓発

- ・カスタマー・ハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施します。
- ・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し、再発防止に努めます。

ご利用者及びご家族等へのお願い

上記の「目的」や「基本姿勢」に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、ご利用者及びその家族等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。

今後とも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、引き続きご協力をお願いいたします。