

医療法人藤田会 カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 基本的な考え方

医療法人藤田会は、病院、介護老人保健施設、サービス付き高齢者向け住宅および在宅事業を通じて、患者・利用者・ご家族等に安心・安全で質の高い医療・介護サービスを提供することを基本としています。一方、患者・利用者・ご家族等からのご意見やご要望は、サービスの質の向上につながる大切な声として真摯に受け止めます。

しかし、これらのご意見やご要望のうち、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員の就業環境が害されるものについては、カスタマーハラスメントとして適切に対応し、職員を守ります。

2. カスタマーハラスメントの定義

患者・利用者・ご家族等の言動が、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えその言動により職員の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントとします。

具体的には、以下のような行為が該当する場合があります。

- ・ 暴行、脅迫、暴言、侮辱、威圧的な言動
- ・ 正当な理由のない過度な要求や不当な損害賠償の要求
- ・ 長時間にわたる拘束や、繰り返し行われる執拗な要求
- ・ 職員への土下座の強要、人格を否定する発言
- ・ その他、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為

※ただし、認知症、障害、疾病等に伴う言動については、その背景や状況を十分に考慮し、一律にカスタマーハラスメントと判断することなく、適切な支援や合理的配慮に努めます。

3. 基本方針

(1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

当法人は、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で対応し、職員を守ることを明確にします。本方針を職員に周知・啓発するとともに、患者・利用者・ご家族等に対しても、当法人の考え方や対応方針を適切にお知らせします。

また、カスタマーハラスメントに該当する行為や、発生時の対応方法について、職員への教育・研修を行います。

(2) 相談体制の整備

カスタマーハラスメントに関する職員からの相談を受け付ける相談窓口を設置します。

相談窓口の担当者は各所属長とし、相談内容を適切に把握し、必要に応じて部門長、および関係部署と連携して対応します。

相談者のプライバシーを保護するとともに、相談したことを理由として不利益な取扱いを行いません。

(3) 事後の迅速かつ適切な対応

カスタマーハラスメントが発生した場合は、事実関係を迅速かつ正確に確認し、被害を受けた職員の安全確保と心身の負担軽減を最優先に対応します。

必要に応じて、複数の職員による対応、担当者の変更、管理職による対応および関係機関への相談・通報等を行います。

また、事案を検証し、職員への支援および再発防止に努めます。

(4) 対応の実効性を確保するために必要なカスタマーハラスメントの抑止のための措置

特に悪質な行為や、職員の安全を脅かす行為に対しては、当法人として適切かつ厳正に対応します。

必要に応じて、対応の中止、施設への立入り制限、サービス提供方法の見直し、警察・弁護士等の関係機関への相談など、適切な措置を講じます。

また、事案の共有や対応手順の整備、職員研修等を通じて、カスタマーハラスメントの抑止と職員が安心して働ける環境の整備に努めます。

4. おわりに

当法人は、患者・利用者・ご家族等との信頼関係を大切にし、相互の理解と協力のもと、より良い医療・介護サービスの提供を目指します。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

カスタマーハラスメント相談・報告体制

医療法人藤田会の相談・報告ルートを、

「対応職員 → 所属長 → 部門長 → 事務局 → 理事長」の5段階で整理します。

1. 相談・報告の基本手順

1. **対応職員**：カスタマーハラスメントが疑われる事案が発生した場合、無理に一人で対応せず、所属長へ報告・相談する。
2. **所属長**：事実関係を確認し、職員の安全を確保するとともに、部門長へ報告する。
3. **部門長**：事案の内容を把握し、必要な対応を検討して事務局へ報告する。
4. **事務局**：法人全体の対応を調整し、必要に応じて関係機関への相談・通報等を行う。
5. **理事長**：重大事案について報告を受け、法人としての対応方針を決定する。

※緊急性が高い場合や職員の安全が脅かされる場合は、通常の報告順序によらず、直ちに警察等への通報や上位者への報告を行います。

