

当法人においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を法人内・法人外に広く周知します。

## 社会医療法人平成記念会「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

### 1. はじめに

当法人は、「安心と信頼をもっていただける医療と介護」という基本理念の下、患者様・利用者様にわかりやすく十分に説明し信頼され、より満足度の高い医療と介護の提供に向けて取り組んでいます。また、患者様・利用者様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当法人のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な道標と考えております。

一方、一部の患者様・利用者様の要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、患者様・利用者様へのサービスの品質向上につながると考え、社会医療法人平成記念会における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

### 2. 当法人におけるカスタマーハラスメントの定義

当法人では、カスタマーハラスメントを「患者様・利用者様やご家族様からの要求や言動等であって、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員等の人権、職員の就業環境及び他の患者等の診療環境が著しく害されるもの」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
- ・ 法人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（法人内）

- ・ 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（法人外）

- ・ 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、当法人でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降の医療・介護サービスの提供をお断りする場合があります。
- ・ さらに、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。

【各業者様へ】

社会医療法人平成記念会においては、以下の「企業間取引におけるハラスメント防止基本方針」を定めています。

企業間取引におけるハラスメント防止基本方針

1. ハラスメント防止の基本姿勢

ハラスメント行為は人権に係る重要な問題であり、職員または取引先企業の経営者や従業員の尊厳を傷つけ就業環境の悪化を招く点で絶対に許されない行為です。当法人は、ハラスメント行為を決して許さず、互いに尊重しあう、安全で快適な就業環境づくりに取り組みます。

2. ハラスメントの定義

ハラスメントとは、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、SOGI ハラスメント、マタニティハラスメント、パタニティハラスメント、カスタマーハラスメント、就活ハラスメントなどを指します。

3. 対象者

ハラスメント防止の対象者は全ての職員です。役員、正規職員のほか、嘱託職員、パートタイム職員、業務委託先の職員、派遣職員、業務委託関係にあるフリーランス（業務委託関係が終了して1年以内のフリーランスも含む）および退職者（退職日から1年以内の者）なども含まれます。また、取引先企業の経営者や従業員、当法人への入職を希望する学生やインターンシップ生など、当法人以外の者に対してもハラスメント行為を行ってはなりません。

4. 相談窓口

ハラスメントに関する相談・苦情および通報窓口は、スタッフにお尋ね下さい。すべての職員及び関係者は、窓口担当者に相談および苦情の申出、または匿名での通報が可能です。相談・通報内容に関する情報や個人情報 は 厳重に管理・保護されます。

5. 懲戒処分

就業規則に定める懲戒事由に該当するハラスメントの事実が認められた場合、懲戒処分を行います。業務時間内であるか時間外であるかを問わず、当法人の名誉や信用を傷つけるようなハラスメントを行った職員に対しては厳正に対処します。

ハラスメントの事実を通報した相談者はもちろん、事実関係の確認に協力した方に不利益な取扱いはい行いません。また、相談者や通報者本人に対して不利益な取扱いや嫌がらせ等を行った職員がいた場合、上記と同様、就業規則に基づく懲戒処分を行います。