

愛仁会グループ

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針

愛仁会グループ（以下「当グループ」）は、患者さま・利用者さま及びそのご家族さま等に対して、誠実かつ丁寧に対応し、信頼される医療・介護・福祉サービスの提供に努めています。

一方で、患者さま・利用者さま・ご家族さま等からの要求や言動の中には、

- 職員の人格を否定する言動
- 暴力、威圧的行為、差別的な発言
- セクシュアルハラスメント
- 業務の適正な遂行を著しく妨げる行為

など、**職員の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるもの**が見受けられる場合があります。

これらの行為は、**職員の安全・安心を脅かすだけでなく、安全で質の高い医療・介護サービスの提供そのものに重大な悪影響を及ぼす行為**であり、当グループとして決して見過ごすことはできません。

当グループは、職員がカスタマーハラスメントを受けた場合、**個人で抱え込ませることなく、組織として毅然と対応し、職員の安全と尊厳を守ることを基本方針**とします。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、当グループではカスタマーハラスメントを以下のとおり定義します。

患者さま・利用者さま・ご家族さま等からの要求・言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段または態様が社会通念上不相当なものであり、それにより職員の就業環境が害されるもの

3. 要求内容が妥当性を欠く例

- 医療・介護サービスに過誤や過失が認められない場合の過度な要求
 - 当グループが提供する医療・介護・福祉サービスと無関係な要求
 - 制度やルールを無視した特別扱いの要求
-

4. 手段・態様が社会通念上不相当とされる言動の例

（要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの）

- 身体的な攻撃（暴行・傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）
- 威圧的または高圧的な言動
- 土下座や過度な謝罪の強要
- 継続的・執拗な言動
- 拘束的行為（不退去、居座り、長時間の叱責等）
- 差別的な言動

- 性的な言動・つきまとい
 - 職員個人への攻撃・個人情報の要求 等
(要求内容の妥当性に照らして不相当と判断される場合があるもの)
 - 交通費や診療費等の不当な返還・免除要求
 - 金銭補償の過度な要求
 - 社会通念を超えた謝罪方法の要求 等
-

5. 当グループの対応

職員がカスタマーハラスメントを受けた場合、当グループは以下の対応を行います。

- 上長や管理者への速やかな報告・相談
- 複数名による組織的対応
- 必要に応じた対応の中止、退去要請
- 悪質な場合の警察・関係機関との連携
- 職員の心身への配慮および必要な支援

当グループは、**職員の安全確保を最優先とし、毅然とした姿勢で対応**します。

6. お願い

円滑で安全な医療・介護・福祉サービスの提供には、患者さま・利用者さま・ご家族さま等と職員が**相互に尊重し合う関係**が不可欠です。

すべての方が安心してサービスを受け、働くことができる環境づくりのため、皆さまのご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

以上