

カスタマーハラスメントに対する基本方針

患者・利用者・ご家族等の皆さまへ

医療法人鴻池会は、患者・利用者・ご家族等から寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、医療・介護・福祉サービスの改善に努めます。一方で、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する言動に対しては、職員を守り、安全で質の高いサービスを継続するため、組織として毅然と対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

患者・利用者・ご家族、関係者その他当法人のサービスを利用し、又は当法人と関係を有する方からの言動のうち、その要求内容に妥当性を欠くもの、又は要求内容に妥当性がある場合でも、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境が害されるものをいいます。

正当なご意見、苦情、改善のご要望はカスタマーハラスメントに当たりません。当法人は、ご本人の障害、認知症、疾病や心身の状態等にも十分配慮し、個別の事情と職員の安全の双方を踏まえて慎重に判断します。

2. 対象となり得る行為の例

- 暴行、傷害、物を投げる・壊す等の行為
- 脅迫、威嚇、名誉毀損、侮辱、暴言、人格を否定する発言、土下座の要求
- 大声、執拗な叱責、同じ要求の長時間又は繰り返しの継続
- 長時間の拘束、居座り、退去拒否、職員の監禁又は行動の妨害
- 提供できるサービスの範囲を超える要求、過大な金銭補償、合理的理由のない謝罪・処分の要求
- 職員の個人情報の開示要求、つきまとい、性的な言動、差別的な言動
- 許可のない撮影・録音、写真・音声・映像や職員情報の SNS 等への投稿・拡散

※ 上記は例示であり、個別の状況を踏まえて判断します。

3. 当法人の対応

- 正当なご意見や苦情には、事実を確認した上で誠実に対応し、サービス改善につなげます。
- カスタマーハラスメントが疑われる場合は、複数の職員で対応し、言動の中止を求め、経過を記録して組織内で共有します。
- 言動が継続する場合は、電話・面談・訪問を終了し、連絡方法・対応時間・来訪方法等を指定又は制限することがあります。
- 職員又は他の患者・利用者等の安全確保が必要な場合は、関係法令、契約及びサービス継続の必要性を踏まえ、担当者や提供体制の変更、立入りの制限その他必要な措置を講じます。

- 暴力、脅迫その他の犯罪に該当し得る行為や悪質な行為については、警察、弁護士、行政機関等と連携し、法的措置を含めて対応します。

4. 皆さまへのお願い

安全で安心できる医療・介護・福祉サービスを継続するため、職員への暴力、暴言、過度な要求等はお控えください。ご不安、ご不満又はお気づきの点がある場合は、各事業所の相談窓口又は責任者へお申し出ください。相互の尊重に基づく対話と、カスタマーハラスメント防止へのご理解・ご協力をお願いいたします。

5. 対象事業所

本方針は、当法人が運営する病院、介護老人保健施設、有料老人ホーム、認知症高齢者グループホーム、訪問看護、訪問介護、訪問リハビリテーション、居宅介護支援事業所その他すべての事業所に適用します。

令和8年10月1日

医療法人鴻池会