

カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会医療法人財団白十字会

1

基本姿勢

カスタマーハラスメントは、その対象となった人の人格や尊厳を侵害する等就業環境を害するものであり、何人も、あらゆる場において、行ってはならないものです。また、その防止に当たっては互いが対等の立場において、尊重し合うことが重要です。

当法人が提供する医療・介護サービスの患者さん・利用者さんや関係取引業者等による意見や要望は、業務改善や医療・介護の質の向上につながるものであり、当法人はこれに丁寧かつ真摯に対応します。一方で、暴言や侮辱的な言動等の職員に対するカスタマーハラスメントは、職員を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害するものであり、ひいては医療・介護サービスの低下につながりかねないものです。当法人は、質の高いサービスを継続的に提供するため、職員に対するカスタマーハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、職員を守るとともに、カスタマーハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組みます。

なお、当法人職員による関係取引先業者等に対するカスタマーハラスメントは厳に禁じることとします。

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2

定義-1

カスタマーハラスメントとは、次に掲げる行為をいう。

要求に理由がない、又は物品・サービス等と全く関係のない要求

- ・ 性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること

契約等により想定しているサービスを著しく超える要求

- ・ 契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること

対応が著しく困難
又は対応が不可能な要求

- ・ 契約金額の著しい減額を要求すること

不当な損害賠償要求

- ・ 商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること

身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- ・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと
- ・ 物を投げつけること、わざとぶつかること
- ・ つばを吐きかけること

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2

定義-2

カスタマーハラスメントとは、次に掲げる行為をいう。

精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損
侮辱・暴言・土下座の強要等）

- ・施設の物を壊すことをほのめかす発言や、SNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと
- ・SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと
- ・職員の人格を否定するような言動を行うこと（相手の性的指向、ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む）
- ・土下座を強要すること
- ・盗撮や無断での撮影を行うこと
- ・職員の性的指向、ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること、又は当該職員が開示することを強要するもしくは禁止すること

威圧的な言動

- ・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること
- ・反社会的な言動を行うこと

継続的、執拗な言動

- ・同様の質問を執拗に繰り返すこと
- ・当初の話からすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てを行うこと
- ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること

拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ・繰り返される執拗な言動、過度な要求等

カスタマーハラスメントに対する基本方針

3

取り組み

法人内における対応

- (1)カスタマーハラスメントから職員・関係取引業者を守るため、発生時に適切な判断・対応ができるよう、対応ガイドラインを作成いたします。
- (2)被害を受けた、または見聞きした職員・関係取引業者向けに、相談窓口を設置いたします。
- (3)職員に対して、周知・教育を行います。

法人外における対応

- (1)カスタマーハラスメントに対しては、職員個人ではなく組織として毅然と対応し、注意・警告を行わせていただきます。
- (2)場合によっては、医療・介護サービスの提供および関係取引業者に対する業務が行えない可能性がございます。
- (3)悪質な場合は、法的な対応をとることがございます。

相談窓口

佐世保地区(総務本部)

福岡地区(白十字病院)

総務室 係長 楠本 拓也

総務課 課長 桑本 多恵子

総務室 主任 丸田 亜祐美

総務課 主任 白垣 真弓