

医療法人誠仁会 カスタマーハラスメント対応マニュアル（概要）

【目的】

医療法人誠仁会は従業員の健康と安全を守り、安心して働くことができる労働環境を構築するため、カスタマーハラスメント事案発生時における対応手順と、従業員が安心して業務に取り組める環境を整備するための指針として本マニュアルを制定する。

また、前提として、患者等事業利用者から寄せられるクレームの全てがカスタマーハラスメントではないことを理解する。サービスの不具合等を起因とした患者等事業利用者からのサービス改善等の要求自体は、社会通念上妥当であり、真摯に受け止めることを原則とする。傾聴し、時には寄り添いながら患者等事業利用者からの主張を正確に聞きとること。感情的にならず常に冷静な言動と判断を心がけるよう注意すること。

【カスタマーハラスメントとは】

職場における患者及び患者家族等関係者及び取引先の企業従業員等の言動であって、従業員が従事する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たものにより、従業員の就業環境が害されるものをいう。

なお、患者及び患者家族等関係者からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、また、障害者から不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たらない。

（具体的行為例）

- ①そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ②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
- ③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ④不当な損害賠償要求
- ⑤身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ⑥精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ⑦威圧的な言動
- ⑧継続的、執拗な言動
- ⑨拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

【法人における基本方針】

- ・カスタマーハラスメントは放置せず、組織として毅然と対応します。
- ・従業員の人権を尊重し、安全を最優先に守ります。
- ・患者等事業利用者から常識を超える要求や言動を受けた場合は、一人で抱え込まず相談できる体制を構築します。（相談窓口の設置）