

岡山医療生活協同組合におけるカスタマー・ハラスメント対応方針

1. はじめに

岡山医療生活協同組合は「いのちと心を大切にします。」という基本理念の下、安全・安心な医療・介護サービスを提供するため、患者・利用者の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お寄せいただくご意見・ご要望は法人サービスの改善において大変貴重な意見と考えています。

一方で一部の要求・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あります。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はなく、安全・安心な医療・介護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となります。

岡山医療生活協同組合としては職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して患者・利用者へのケアを提供でき、ひいては患者・利用者との関係をより良いものとするにつなぐと考え、岡山医療生活協同組合における「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

岡山医療生活協同組合ではカスタマー・ハラスメントを「患者・利用者等から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には以下の行為を指しますが、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・差別的な言動
 - 土下座の要求
 - 長時間の拘束、つきまとい行為
 - 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
- ※“SOGI”は性的思考と性自認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

- ・ 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、以降の診察または利用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、対応します。
- ・ 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・対処方法の教育を行います。
- ・ 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。



岡山医療生活協同組合

理事長 高橋 淳