

# おおい町保健・医療・福祉総合施設におけるカスタマーハラスメントに対する方針

## 1. はじめに

当施設は、地域住民の皆様が安心して医療と介護を提供するため、職員一同が力を合わせ、質の高いサービスの提供に努めています。しかしながら、近年、全国的に医療と介護現場においても、患者さんや利用者さん、そのご家族から職員に対する暴言、暴行などのカスタマーハラスメントが発生しており、そのことが原因となって休職や退職に至り、医療・介護従事者の不足および診療体制に影響を及ぼす事態となります。

この状況を踏まえ、当施設は、職員を守るため、そしてご利用される方々にも安心して医療・介護を受けていただくために、本方針を策定しました。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、ご利用の方々やそのご家族が、当施設の職員に対して、以下の行為を行うことをいいます。

- 身体的な攻撃：暴行、傷害、脅迫など
- 精神的な攻撃：中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、威圧的な言動など
- 執拗な言動：継続的な言動、土下座の要求、拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)など
- 差別的な言動：いかなる差別的な言動など
- 性的な言動：セクシャルハラスメントに該当する言動など
- 職員個人への攻撃：当施設の職員個人に対する攻撃や要求など
- 情報への攻撃：当施設の職員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿(写真、音声、映像の公開)、誹謗中傷・噂の流布など
- サービスに関する不当な要求：不合理又は過剰なサービスの提供の要求、正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求など

## 3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当施設は、職員一人ひとりを守り、安心して働ける環境を整備するため、カスタマーハラスメントが発生した場合には、以下の対応を行います。

**患者さん等への対応**：カスタマーハラスメントと判断された場合には、診療・介護サービスの継続が出来なくなることがあります。

**警察への通報**：必要に応じて、警察へ通報します。

**法的措置**：悪質な場合は、弁護士に相談し、法的措置を検討します。

## 4. 当施設における取り組み

- ◆ 職員への周知・啓発：本方針を全職員に周知し、カスタマーハラスメントに関する理解を深めます。
- ◆ 対応マニュアルの整備：カスタマーハラスメント発生時の対応マニュアルを作成し、職員への教育を行います。
- ◆ 相談窓口の設置：職員が安心して相談できる窓口を設置します。
- ◆ 研修の実施：定期的に関係する研修を実施します。
- ◆ セキュリティ対策：防犯カメラや録音機器等で施設内のセキュリティ対策を強化します。

## 5. お願い

ご利用の方々におかれましては、職員へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

カスタマーハラスメントは、職員のモチベーションを低下させ、医療・介護の質の低下につながる可能性があります。

**ご利用の方々と職員が共に安心して医療・介護に関われるよう、ご協力をお願いいたします。**

2025年8月

おおい町保健・医療・福祉総合施設 施設長