

徳島健康生活協同組合 カスタマーハラスメント防止の基本方針

徳島健康生活協同組合（以下「当組合」といいます）は、理念に「一人ひとりが人間として尊重される社会をめぐし、様々な人々と手をつなぎあい、保健・医療・介護の事業と運動をとおして、健康で明るい地域をつくること」をかかげ、組合員、患者、利用者、ご家族、地域の皆さまに安心して医療・介護サービスをご利用いただける環境づくりに努めております。その一方で、職員の人格や安全を脅かす言動や、業務の適正な運営を妨げる行為には、組織として毅然と対応します。カスタマーハラスメントを防止し、利用者と職員の双方が尊重される医療・介護の場を守るため、以下の方針を定めます。

■基本方針

当組合は、組合員、患者、利用者、ご家族、地域の皆さまからのご意見、ご要望には真摯に耳を傾けサービスの向上につなげます。そのためには、利用される方と職員が互いに尊重し合い、人格と尊厳が守られることが不可欠です。しかし、一部ではありますが、社会通念上相当な範囲を超える要求や暴言、暴力、威圧的・侮辱的な言動、プライバシーの侵害等が見受けられるようになり、このような職員の尊厳を傷つける行為は、職員の就業環境を害するだけでなく、他の患者や利用者への質の高いサービス提供にも重大な支障を及ぼします。

当組合はこのようなカスタマーハラスメントを容認せず、組織として毅然と対応します。

■カスタマーハラスメントの定義

当組合では、カスタマーハラスメントを、患者、利用者、家族、関係者、組合員などによる妥当性を欠いた要求、また当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの（威圧、暴言、暴行、脅迫等）であり、これにより職員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

■カスタマーハラスメントと判断される行為（一例）

カスタマーハラスメントの対象となる行為は、診療や院内秩序に重大な支障をきたす迷惑行為全般であり、例えば次のようなものがあります。なお以下例示でありこれらに限りません。当院では、以下のような行為をカスタマーハラスメントとみなし、断固として容認しません。これらは職員の人権や安全、また他の患者さんの療養環境を著しく侵害するものです。

不当な要求・業務妨害

- 解決困難な要求や執拗な苦情の繰り返し
- 長時間または複数回にわたる説明の強要
- 対面・電話での長時間拘束
- 謝罪や謝罪文の執拗な要求
- 常識の範疇を超えるサービスの強要や業務に支障を来す行為

暴言・暴力・威圧的行為

- 大声、罵声、暴言など秩序を乱す行為
- 脅迫的な言動、威圧的な態度
- 身体的攻撃、器物破損、またはそれを示唆する言動

ルール違反・迷惑行為

- 飲酒・喫煙、無断撮影・録音など、当院の指示やルールに従わない行為
- 当院備品の無断使用・持ち出し・破損
- 正当な理由のない院内への侵入・居座り
- 危険物の持ち込み

ハラスメント・差別行為

- 侮辱的・差別的な発言（人格否定、名誉を傷つける言動）
- 社会的地位や立場を利用した特別対応の強要
- 不適切な身体接触、卑猥な言動、つきまといなどのセクシャルハラスメント
- ストーカー行為

名誉毀損・プライバシー侵害

- SNS やインターネットでの誹謗中傷
- 個人情報の不当な要求
- 虚偽情報の流布、情報拡散の脅迫
- 施設側の了承を得ず撮影や録音をすること

■カスタマーハラスメントへの基本対応

上記のような行為は、診療その他の医療・介護サービスなどを適切に継続していくうえで欠かすことのできない患者・利用者等と当組合の職員との間の信頼関係を損ない、適切な医療・介護サービスの存続を困難にします。

よってカスタマーハラスメントと判断される行為が認められた場合、または、このような行為等により当事者との間の信頼関係で破綻していると当組合が判断した場合、当組合は、必要に応じて医療・介護サービスの提供や個別のご対応を中止いたします。

また、当該行為者に対して、退去その他当組合として必要と考える措置を命ずるとともに、当法人の求める措置に応じていただけない場合には、警察または弁護士その他しかるべき第三者機関に相談の上、厳格に対処いたします。

予めご了承くださいとともに、ご理解とご協力をお願いいたします。

■事業所内の取り組み

当組合では職員向けに以下を実施します。

- ・カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法について研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- ・カスタマーハラスメント相談窓口の設置と、被害職員へのケア体制を整備します。

■皆さまへのお願い

当組合は、引き続き利用者やご家族の声に真摯に耳を傾け、よりよい医療・介護サービスの提供に努めます。職員や他の利用者の安全と尊厳を守るため、カスタマーハラスメントが認められた場合には、本方針に基づき、適切に対応いたします。

今後とも、相互の良好な関係のもと、皆さまが引き続き安心して利用でき、職員にとっても安心して働ける環境となるよう、ご理解とご協力のほどお願いいたします。

2026年9月26日
徳島健康生活協同組合
理事長 児嶋誠一