

カスタマーハラスメント指針

基本方針

「地域とともに、利用者様が必要とれるやさしい介護・看護を行い、生きがいと潤いのある生活環境を目指します」という理念のもと、すべての入居者様・ご利用者様・ご家族様の 立場を尊重し、誠実かつ丁寧に対応致します。

- 一方で、職員の尊厳や安全を守ること、安心・安全な医療・介護の継続には不可欠です。常識を逸脱した要求や言動、暴言・暴力等、SNS 中傷には毅然と対応致します。ご理解ご協力をお願い致します。

カスタマーハラスメントの定義

- 入居者・利用者等からの要求や言動のうち、妥当性を欠き、社会通念上不相当で、職員の就業環境を損なうもの。

(具体例)
- 大声や奇声、暴言、威圧的・脅迫的な態度・言動により、他の利用者や職員に迷惑を及ぼすこと
- 暴力行為やその恐れがあること職員にみだりに接触したり、卑猥な発言や言動など公然わいせつ行為及びストーカー的な行為をすること
- 解決しがたい要求を執拗に繰り返し、職員の業務を妨害すること

- SNS 等での誹謗中傷や個人情報などを拡散すること
- 謝罪や謝罪文を強要すること
- 職員の指示に従わないこと(飲酒・喫煙・無断外泊など)
- 医療・介護サービスと無関係な要求や迷惑行為を行うこと
- 許可を得ず撮影や録音をすること
- その他、迷惑と判断される行為

カスタマーハラスメント行為が認められた場合の対応方針

事実関係を確認し、ハラスメントに該当すると確認された場合、以下の対応をとります

- 職員の安全確保のため、対面や電話等の対応を中断します
- 施設外退去していただきます(強制退所を含む)
- 医療・介護サービスの継続を拒否します
- 警察・弁護士へ相談し、必要に応じて法的措置も行います
- 同様の事案発生を防ぐため、再発防止措置の取り組みを行います

社会医療法人盛和会 介護老人保健施設 鶴見せいわ園

管理医師 本多 正人