

愛知県三河青い鳥医療療育センターカスタマーハラスメント対応方針

当センターは、関係者の皆様に信頼される質の高い医療・福祉サービスを提供するため、関係者の皆様のご意見やご要望には真摯に耳を傾け、誠実に対応してまいります。

その一方で、一部の関係者の皆様から職員に対する暴言や不当な要求などの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）が発生しています。このようなカスタマーハラスメントから職員を守り全ての職員が安心・安全に働ける環境を提供する義務が当センターにはあると考えております。当センターで働く全ての職員の人権が尊重され、関係者の皆様とのより良い関係を構築するため、本方針を定めます。

○カスタマーハラスメントの定義

関係者の皆様からの申出、要望、苦情などの要求のうち、その内容の妥当性に照らして該当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であって、職員の勤務環境が害されるもの。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 職員に向かって物を投げたり、突き飛ばしたりするなどの暴力行為
- ・ 人格を否定するような言動
- ・ 侮辱的な言動
- ・ 誹謗中傷行為（インターネット、SNS 上での文面を含む）
- ・ 必要性を欠いた繰り返しの叱責や、威圧的・脅迫的な言動
- ・ 必要性を欠いた長時間の電話
- ・ 当センターが提供できない過大な療育・支援の要求
- ・ 法令、契約に基づかない根拠のない返金や補償の要求
- ・ 合理的理由のない謝罪要求
- ・ 当センターの都合を無視した一方的な面会要求

※ ただし、関係者の皆様が、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づき、不当な差別的取扱いの禁止を求めること又は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該当しません。

○カスタマーハラスメント発生時の当センターの対応

- カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先にするよう努めます。
- カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求めます。
- カスタマーハラスメントの防止及び対応のため、必要に応じて通話内容等を録音させていただく場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。
- カスタマーハラスメントが確認された場合は、必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図る場合があります。
- カスタマーハラスメントが確認された場合は、利用契約の解約や外来診察の中止をさせていただく場合があります。
- カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応します。

なお、カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための研修等を実施するとともに、センター内にカスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。

当センターの運営のためには、関係者の皆様のご協力が必要不可欠です。

今後も、関係者の皆様と職員とのより良い関係の構築により、質の高い医療・福祉サービスの提供に努めてまいりますので、引き続きご協力くださいますようお願いいたします。

令和8年10月1日

愛知県三河青い鳥医療療育センター