

一般社団法人福山市医師会

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

一般社団法人福山市医師会（以下「本会」といいます。）は、医師会活動、看護学校、健康支援センター（健診、検査、病理、情報、地域ケア、夜間小児診療所）の運営を通して、市民の方々が安心して暮らせるよう医療資源の安定的供給に努めています。

本会は、会員、関係団体、施設利用者、患者・受診者、市民等（以下「顧客等」といいます。）からいただくご意見・ご要望を大切に受け止め、事業運営の改善に活かしてまいります。一方で、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」といいます。）によって本会の業務に従事する者（以下「職員等」といいます。）の尊厳、安全又は心身の健康が損なわれることは、良質な事業運営にも影響します。職員等の人権及び安心して就業できる環境と適正な会務運営を確保するため本方針を定めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

顧客等から職員等に対する言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであって、職員等の尊厳や心身の安全、就業環境を害するものを行います。

【カスハラ的主要な具体例】

※カスハラの行為はこれらに限られるものではありません。

※以下のような行為があった場合には、診療等をお断りすることがあります。

- （１）暴行、傷害等の身体的な攻撃（殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、つばを吐きかけるなど）
- （２）威圧的な言動（大声での威嚇、にらみつける、立ちはだかるなど）
- （３）脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等の人格を否定する言動
- （４）性別や年齢等に関する差別的発言、性的な言動
- （５）録音や盗撮、無断撮影、ＳＮＳ等への無断投稿など職員等のプライバシーを侵害する行為
- （６）同じ質問の繰り返しや一方的な主張等による長時間の電話等の継続的、執拗な言動
- （７）長時間に渡る居座りや長電話等の拘束的な言動
- （８）職員への性的な発言やプライベートな接触要求等セクシュアル・ハラスメント
- （９）契約内容を著しく超えた特別対応や契約金額の著しい減額等の過度な要求
- （１０）客観的根拠を欠く損害賠償や過剰な謝罪等の要求
- （１１）当会に直接関係のない他団体の取り組みに関すること等対応が著しく困難な要求

3 具体的な対応方針

本会におけるカスハラへの具体的な対応方針は、以下の通りとします。

（１）職員の適切な対応の推進

- ・本会の職員は、誠実かつ丁寧な対応を基本とします。
- ・カスハラに該当する言動を受けた場合、職員は冷静に対応するとともに、所属長や会内に設置するハラスメント相談窓口速やかに報告します。
- ・職員に対してカスハラ認識と対応方法についての教育・研修を実施します。

（２）組織的な対応の強化

- ・組織として統一的に適切な対応を図り、職員を孤立させません。
- ・カスハラに対する具体的な対応方法をマニュアル化して職員に周知し、定期的に本方針や対応策の見直しと改善を図ります。
- ・悪質な場合は、弁護士や警察など外部機関と連携し、法的措置も含め厳正に対処します。

（３）職員の安全確保とメンタルヘルス支援

- ・身の危険を感じる場合は、直ちに退避し、必要に応じて警察に通報します。
- ・カスハラを受けた職員の心身ケアのため、ハラスメント相談窓口を設置して相談しやすい体制を整備するとともに必要に応じて産業医と連携を図ります。

（４）方針等の周知と啓発

- ・本方針を公表し、会員、関係団体及び役職員へ周知し、カスハラに対する理解を促進します。

4 顧客等との相互尊重

顧客等との信頼関係を大切にし、ご意見やご要望には誠実に向き合いながら、相互に人格と立場を尊重して事業運営を進めます。ただし、社会通念上許容される範囲を超え、職員の尊厳や安全を損なうような言動についてはお控えいただきますよう、ご理解とご協力をお願いいたします。また、本会の職員自身も不適切な言動やハラスメントを行うことのないよう、必要な周知・教育に取り組みます。