

一般社団法人高知医療再生機構 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

当機構は、高知県内で医師のキャリア形成や認定看護師等の養成支援を行うほか、県の枠を超えて医学生や臨床研修医の学びのコーディネートなどを行うなど「日本で一番手厚いキャリア形成サポート県」を目指して取り組んでいます。

また、県内医療機関の勤務環境改善に向けた取り組みの支援や、医療・医学研究を円滑に進めるため、システム開発を通じた研究支援なども行っています。

こうした取り組みを円滑に着実に進めていくには、職員が心身ともに健康で、かつ誇りをもって安心して業務に従事できる職場環境の維持が何より重要です。

そのため、これまで以上に職員が安心して業務に取り組むことができる安全な職場を確保し、顧客や取引先その他の利害関係者（以下「顧客等」といいます。）との関係をより良好なものにするため、「一般社団法人高知医療再生機構カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定することとしました。

2 当機構におけるカスタマーハラスメントの定義

顧客等からのご意見や苦情などのうち、「要求の内容に妥当性がないもの」又は「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」に該当し、職員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

具体的な行為例は以下のとおりですが、これらに限定されるものではありません。

また、当機構の職員が取引先等に対して行う行為も含みます。

- (1) 精神的な攻撃（暴言、脅迫、大声、侮辱、誹謗中傷）
- (2) 身体的な攻撃（暴行、傷害、器物破損）
- (3) 威圧的な言動（威嚇、罵声）
- (4) 土下座の要求
- (5) 不合理な要求、過剰な要求
- (6) 継続的な言動、執拗な言動
- (7) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、執拗な長時間の電話等）
- (8) 差別的な言動、性的な言動
- (9) 職員個人への攻撃や要求
- (10) SNSやインターネットへの投稿、投稿示唆（職員の個人情報や、いわれのない組織の悪評など）

3 カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 当機構は、職員を守るために以下の体制を整えます。

- 職員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や対応手順、マニュアルなどを定め、発生時に適切な対応や判断ができる体制を構築します。

- (2) カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合、当機構は、職員を守るため毅然とした対応を行います。

- カスタマーハラスメントを受けた職員の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。
- 悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士など外部の専門家と連携し、法的措置なども含めて厳正に対処します。