

新潟県後期高齢者医療広域連合カスタマーハラスメント対応指針

1 基本的な考え方

新潟県後期高齢者医療広域連合（以下「広域連合」という。）では、被保険者の皆様や関係各所から寄せられるご意見やご要望について真摯に受け止め、後期高齢者医療制度の運営を行っています。

そのような中で、職員への暴言や威圧的な言動、理不尽かつ過度な要求などのカスタマーハラスメントは、職員の心身の健康や職場環境の悪化及び業務の停滞につながるなど、安定した医療制度の運営に影響を及ぼすおそれがあります。

広域連合では、カスタマーハラスメントから職員を守るとともに、職務に注力させる環境を整え、適正に制度を運営するため、カスタマーハラスメントには組織として毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

被保険者、医療機関その他広域連合の業務に関係を有する者等からの職員に対するクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により職員の勤務環境が害されるものをいいます。

3 カスタマーハラスメントの判断基準

(1) 要求内容の妥当性がない場合の例

- ・ 広域連合に瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求内容が広域連合と無関係な場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合の例

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的、執拗な言動（長時間・長期間に渡る対応等）
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ SNS、インターネット等での誹謗中傷
- ・ 特定の職員を対象とした攻撃、要求
- ・ 妥当性を欠く金銭などの補償の要求、謝罪の要求

4 カスタマーハラスメントへの対応

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には、複数の職員で組織的に対応します。

また、状況に応じて、速やかな退去を求めるなど毅然とした対応を行います。特に悪質と判断した場合には、警察に通報するなどの対応を行います。

5 カスタマーハラスメントの防止のために講じる措置

カスタマーハラスメントへの対応等について職員に周知するとともに、本指針をホームページに掲載することで公表します。

また、必要に応じて、事実関係を正確に記録するため、複数人で対応する、録音する等を行います。

さらに、職員の心身の不調等を防止するため、相談対応体制を整備します。相談に応じる者は、関係者のプライバシーの保護等に努めるとともに、職員が相談を行ったこと等によって不利益を受けないよう留意します。