

## 当法人はペイシェントハラスメントを許しません

当法人は、重症心身障害児者・医療的ケア児者の医療と福祉の地域拠点として、利用者・ご家族との良好な関係を大切にしています。一方で、少数ではありますが医療的・社会的常識から外れた利用者・ご家族の要求や言動が認められています。その中には、人格を否定する言動・暴力など職員の尊厳を傷つけるものもあり、職場環境の悪化と他の利用者へのサービス低下を招く大きな問題となっています。

当法人は職員と利用者を守るため、利用者・ご家族に誠意をもって対応しつつも、カスタマーハラスメント（カスハラ）の一種であるペイシェントハラスメント（ペイハラ）には毅然とした態度で対応します。2024年12月には、厚生労働省がカスハラ対策を企業に義務付ける方針を示しました。関連法案が今年度の国会で可決される見通しで、国の方針としても医療機関におけるペイハラ対策が欠かせない事柄となります。

今後、再三の勧告にも関わらずペイハラとみなされる言動をとる利用者・ご家族に対しては、退所あるいは当施設の利用禁止、または法的手段などによる解決を図る方針です。

### 【当法人が定めるペイハラの変義】

ペイハラとは、利用者・ご家族からのクレーム・言動のうち、以下に該当するものです。

- ・要求が医学的・社会的に妥当性を欠いている
- ・要求を実現するための手段が社会通念上不相当である

※厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を援用

### ～要求の内容が妥当性を欠いているケース～

- ・提供する医療・福祉サービスにミス・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、施設が提供する医療・福祉などの内容とは関係がない場合

### ～要求を実現するための手段が社会通念上不相当であるケース～

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）や精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動や土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応）
- ・差別的な言動や性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求など

職員が安心して働ける職場環境を整え、利用者・ご家族のさらなる満足度向上を図るため、当法人は一丸となり、これまで以上にペイハラ防止・対応に向け取り組んでまいります。