

カスタマーハラスメントへの対応について

10月1日より「カスタマーハラスメント対策」が義務化されることにより、事業主は方針の明確化・周知、相談体制の整備、発生後の迅速・適切な対応、特に悪質な事案への対応体制、相談者等のプライバシー保護、相談等を理由とする不利益な取扱いしないことの周知等が求められています。

本校では、学生・教職員が安心して学び、働くことのできる環境を守るため、カスタマーハラスメントへの対応を行っています。

本校では、患者・利用者・ご家族・関係者・地域の皆様からのご意見や苦情を大切に受け止め、教育・実習の改善に活かしてまいります。一方で、次のような行為については、学生・教職員の安全を守るため、学校または実習施設が組織として対応します。

- 暴言、侮辱、威圧、脅迫
- 暴力や危険物を用いた行為
- 長時間・執拗な要求や不当な要求
- 学生・教職員への性的な発言、要求、接触
- 無断で身体に触れるなどの不適切な接触
- 学生・教職員の個人情報や連絡先を不当に求める行為
- 学生・教職員を無断で撮影・録音する行為
- 写真・動画・氏名等を SNS やインターネット上に無断で掲載・拡散する行為
- 学生・教職員へのつきまとい、待ち伏せ等
- その他、社会通念上相当な範囲を超え、学習環境・就業環境を害する行為

なお、看護教育に関する正当なご意見、説明のご要望、看護援助への拒否、実習への参加を希望されない旨のお申し出等については、カスタマーハラスメントとは区別し、適切に対応します。

特に臨地実習では、看護学生は学習者として実習を行っています。患者・ご家族の皆様には、学生の学習へのご理解とご協力をお願いするとともに、学生が不安や危険を感じた場合には、学校教員または実習施設の担当者が対応します。

学生・教職員本人に対応を委ねることはせず、学校と実習施設が連携して、事実確認、安全確保、被害者への配慮、再発防止に取り組みます。

ご理解とご協力をお願いいたします。

【カスタマーハラスメント相談窓口】

担 当 ： 稲田由香里

電 話 ： 092-841-5089

メール ： fmagakko-soudan@city.fukuoka.mad.or.jp

受付時間：月曜日～金曜日 9時～17時