令和８年11月１日

函館市医師会看護・リハビリテーション学院
学院長　大原　正範

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針

函館市医師会看護・リハビリテーション学院（以下「本学院」という。）は、教育理念に基づき、学生一人ひとりの成長を支援するとともに、質の高い看護・リハビリテーション教育を提供することを使命としています。そのためには、学生、保護者、実習施設、地域社会、教職員等が相互に人格と尊厳を尊重し、安心して教育活動及び業務に取り組むことのできる環境を維持することが重要です。

本学院は、学生・保護者その他関係者の皆様から寄せられるご意見、ご相談、ご要望等について、真摯かつ誠実に対応します。

一方で、要求の内容又はその実現のための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、教職員の就業環境、学生の教育環境、実習施設との連携等を害する行為については、カスタマーハラスメントとして、組織的かつ毅然と対応します。

本学院は、カスタマーハラスメントを許容せず、教職員の安全と尊厳を守るとともに、学生が安心して学ぶことのできる教育環境の確保に努めます。また、学生の教育及び成長を第一に考え、保護者の皆様には、学生本人が自ら考え、行動し、問題を解決する力を身につけられるよう、適切な距離を保ちながらご支援いただくことをお願いしています。

2. カスタマーハラスメントの定義

本学院における「カスタマーハラスメント」とは、学生、保護者、保証人、卒業生、受験生及びその関係者、実習関係者、取引先、地域住民その他本学院の教育・事業活動に関係する者から寄せられる要求、言動等のうち、その要求の内容又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、教職員の就業環境、学生の教育環境又は本学院の業務遂行に支障を及ぼすものをいいます。

（1）要求の内容に妥当性が認められないもの

本学院の学則、規程、教育上の基準その他の定めに照らして、合理的な理由がなく、又は教育上適切でない要求を行うこと。

ただし、成績評価、実習評価、単位認定、進級又は卒業等について、事実関係の確認、説明を求めること、又は制度上認められた異議申立てを行うこと自体をカスタマーハラスメントとするものではありません。

（2）要求の内容に一定の妥当性が認められる場合であっても、その要求を実現するため

の手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えるもの。

(3) 要求又は言動により、教職員の就業環境、学生の教育環境又は本学院の業務遂行に支障を及ぼすもの

(4) カスタマーハラスメントの判断について

カスタマーハラスメントに該当するか否かについては、要求の内容、要求を行う目的、手段・態様、発言内容、頻度、継続性、時間、場所、対応者への影響、他の学生への影響、教育活動及び業務への影響等を総合的に勘案し、本学院が組織として判断します。一つの行為のみをもって直ちにカスタマーハラスメントと判断するものではなく、個別の事情を踏まえて判断します。また、カスタマーハラスメントは、対面での言動に限らず、電話、電子メール、文書、SNS、インターネット上の投稿その他の方法によるものも対象とします。

(5) 正当なご意見・相談等について

本学院は、学生、保護者その他関係者からの正当なご意見、苦情、質問、相談、説明の求め、異議申立て等をカスタマーハラスメントと同一視するものではありません。

例えば、

・学生の教育内容について説明を求めること
・成績評価について、その根拠や基準について説明を求めること
・実習に関して事実関係の確認を求めること
・本学院の対応について、正当な手続に基づき意見を申し出ること
・学則や規程に定められた手続に基づき、異議申立て等を行うこと

などは、それ自体をカスタマーハラスメントとするものではありません。

ただし、正当な相談や苦情であっても、その後の要求の手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えた場合には、その部分についてカスタマーハラスメントに該当することがあります。

本学院は、正当なご意見や相談には誠実に対応するとともに、学生の教育環境及び教職員の就業環境を守るため、適切な範囲を超える要求や言動には毅然と対応します。

3. 本人確認及び匿名による相談・苦情等への対応

本学院は、学生、保護者その他関係者の個人情報及びプライバシーを適切に保護する責任があります。そのため、学生の在籍状況、出席状況、成績、試験結果、実習状況、実習評価、進級・卒業に関する情報その他の個人情報については、適切な本人確認を行わないまま第三者に提供することはありません。

(1) 本人確認について

電話、電子メール、面談、文書その他の方法による相談・苦情等について、本学院が必要と判断した場合には、相談者が学生本人、保護者、保証人その他正当な関係者であることを確認するため、本人確認を求めることがあります。

特に、学生に関する個別の情報を求める場合には、相談者の本人確認を行ったうえで対応します。

(2) 匿名による電話・相談等について

氏名、連絡先、学生との関係その他必要な情報を明らかにしない匿名の電話、電子メール、文書その他の方法による相談・苦情については、相談者が本学院の学生、保護者その他の正当な関係者であることを確認できないため、原則として、個別の調査、回答、学生に関する情報の提供等の対応は行いません。特に、匿名の電話等に対して以下の対応は行いません。

・学生が本学院に在籍しているか
・学生の出席状況
・成績や試験結果
・実習先
・実習状況や実習評価
・進級・卒業の状況
・学生に対する指導内容
・その他学生個人に関する情報

ただし、匿名の相談・苦情について、本学院が重大な安全上の問題、法令違反、重大な人権侵害その他緊急性の高い事案であると判断した場合には、個人情報保護に十分配慮したうえで、必要な範囲で事実確認等を行う場合があります。

(3) 本人確認に必要な情報の提供を拒否された場合

正当な相談・苦情であっても、相談者が本人確認に必要な情報の提供を拒否する場合や、本学院が必要な事実確認を行うことができない場合には、十分な調査又は回答を行うことができない場合があります。本学院は、学生及び関係者の個人情報を保護するため、「保護者を名乗っている」という事実だけをもって、学生に関する情報を開示することはありません。

4. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は、カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為の例です。なお、以下に限定されるものではなく、個別の事情を踏まえて総合的に判断します。

(1) 暴力・身体的な危害を加える行為

・暴行、傷害。
・身体を押す、つかむ、突き飛ばす等の行為。
・物を投げる、蹴る等の行為。
・その他、身体的な危害を加える行為。

(2) 脅迫・威圧・侮辱等

・脅迫的な発言をする。

・大声で怒鳴る、威圧的に詰め寄る。
・土下座や謝罪を強要する。
・教職員の人格や尊厳を否定する発言をする。
・差別的、侮辱的又は卑猥な発言をする。
・「辞めさせる」「学院を潰す」等と威圧する。
・SNS 等への投稿や報道機関への連絡等をほのめかして要求を通そうとする

(3) 長時間・反復・執拗な要求
・長時間にわたり電話、面談等を継続する。
・必要な説明を受けた後も、同じ要求を繰り返す。
・同一内容について、複数の教職員に繰り返し説明を求める。
・担当者を次々と変更するよう要求する。
・電話、電子メール、SNS 等を大量かつ継続的に送信する。
・退去を求めても学院施設内に居座る。

(4) 事前の連絡・許可のない来校及び面談要求
本学院は、教育活動及び教職員の安全を確保するため、相談・面談については原則として事前予約制といたします。
・事前のアポイントメントなく来校し、特定の教職員との面談を要求する。
・職員室、研究室、実習指導室その他の執務場所に無断で立ち入る。
・授業、実習指導、会議その他の業務中の教職員に対し、その場での説明・対応を強要する。
・本学院が指定した窓口や手続きを無視して対応を求める。
・教員、実習指導者又は学院管理者に対して、評価や判定の変更を迫る。
・「学費を支払っている」ことなどを理由として、他の学生には認められていない特別な扱いを要求する。
・試験結果、不合格・再試験・追試験、単位認定、実習評価、進級又は卒業等について、基準に沿った判断を変更するよう要求する。

(5) 成績・試験・単位・実習評価・進級・卒業等に関する不当な要求

(6) 実習施設への不当な介入
本学院の学生が実習を行う病院、診療所、介護施設、福祉施設その他の実習施設に対し、保護者その他の関係者が直接以下の行為を行う場合、不当な介入として対応します。
・学生への指導内容について抗議する。
・実習指導者に指導方法の変更を要求する。
・学生の実習評価の変更を要求する。
・実習期間や実習先の変更を要求する。
・学生に不利益な評価を行わないよう要求する。

・謝罪や説明を繰り返し要求する。
・事前の連絡なく実習施設を訪問する。
・実習施設職員に対して威圧的・攻撃的な言動を行う。

実習に関する相談、苦情、意見等については、原則として本学院を窓口とします。実習施設への直接的な介入によって、実習施設との信頼関係を損なったり、本学院の学生の実習受入れに支障を生じさせたりする行為については、厳正に対応します。

5. 成績・試験・単位・実習評価・進級・卒業等に関する要求について

本学院では、授業、試験、課題、出席、実習等について、学則、履修規程その他本学院が定める基準に基づき、公平かつ適正に評価します。成績評価、単位認定、実習評価、進級及び卒業の判定等は、教育上の専門的判断に基づき、本学院が責任をもって行います。

保護者その他の関係者からの要求や苦情によって、教育上必要な評価・判定を変更することはありません。なお、成績評価等について事実関係の確認、説明を求めること、又は学則・規程等に定められた異議申立て等の制度を利用すること自体を、カスタマーハラスメントとするものではありません。

6. 学生本人に代わる過度な介入について

本学院は、学生が自ら考え、判断し、行動し、問題を解決する力を身につけることも重要な教育目標の一つと考えています。特に看護、リハビリテーション等の専門職を養成する教育機関として、学生が自らの学修状況や実習状況について振り返り、教職員からの指導を受け、必要な改善に取り組むことは重要な学修過程です。そのため、保護者等が学生本人に代わって本学院、教職員又は実習施設に対して繰り返し抗議・交渉を行い、学生本人が問題に向き合う機会を妨げることは、本学院の教育方針にそぐわない場合があります。学生に関する相談については、必要に応じて保護者からの相談を受け付けますが、教育上必要な事項については、原則として学生本人との面談・指導を基本とします。

保護者の皆様には、学生が自ら問題に向き合い、必要な場合には自ら本学院へ相談できるよう、ご支援いただくことをお願いいたします。

7. カスタマーハラスメントへの本学院の対応

本学院は、カスタマーハラスメントと判断した場合、教職員個人に対応を委ねることなく、組織として対応します。

具体的には、以下の対応を行う場合があります。

(1) 複数名による対応

担当者一人に対応を集中させず、管理職、学院担当部署その他必要な者を含む複数名

で対応します。

(2) 対応者の変更

必要に応じて、担当教職員から管理職又は学院担当者へ対応を引き継ぎます。

(3) 対応時間・方法の制限

長時間の電話・面談等が継続する場合、対応時間を制限し、対応を終了する場合があります。

必要に応じて、電話による対応を終了し、書面又は電子メール等による対応に切り替える場合があります。

(4) 対応の打切り

十分な説明及び必要な対応を行ったにもかかわらず、同一又は同趣旨の要求が繰り返される場合、要求の内容や態様が社会通念上相当な範囲を超えている場合には、対応を終了します。

(5) 来校・施設利用の制限

暴言、威圧、長時間の居座り、不退去その他の迷惑行為が認められる場合、学院施設等からの退去を求めることがあります。また、必要に応じて、以後の来校を事前予約制とするなど、施設への立入りや面談方法を制限する場合があります。

(6) 実習施設との連携

実習に関する問題については、本学院が実習施設と連携し、事実確認及び必要な調整を行います。保護者その他の関係者から実習施設に直接不当な要求等が行われた場合には、本学院として実習施設を保護するとともに、必要な対応を行います。

(7) 対応内容の記録・録音等

本学院は、相談、苦情、面談、電話その他の対応について、事実関係を正確に把し、適切な対応を行うため、必要に応じて、対応内容を記録し、又は録音することがあります。記録・録音は、カスタマーハラスメントの事実確認、対応経過の確認、教職員の安全確保、関係者間の認識の相違の確認、外部専門機関への相談その他、本学院の適切な対応に必要な範囲で利用します。

また、記録・録音した情報については、個人情報保護その他関係法令を遵守し、適切に管理します。必要に応じて、記録・録音の内容を、管理職、関係部署、顧問弁護士その他の専門家、警察等の関係機関に共有する場合があります。

(8) 外部専門機関との連携

カスタマーハラスメントが悪質である場合、又は本学院のみでの対応が困難である場合には、顧問弁護士その他の専門家に相談し、必要な法的措置を講じます。暴行、傷害、脅迫、恐喝、不退去、業務妨害その他犯罪に該当する可能性のある行為については、警察その他の関係機関と連携して対応します。

8. 教職員への支援

本学院は、カスタマーハラスメントを受けた教職員を孤立させないことを基本とします。カスタマーハラスメントが発生した場合には、管理職等が事実関係を確認し、組織として対応します。また、必要に応じて、医療機関、カウンセラーその他の専門機関と連携し、被害を受けた教職員の心身のケア等に必要な支援を行います。カスタマーハラスメントについて相談・報告したことを理由として、教職員が不利益な取扱いを受けることがないよう配慮します。

9. 教職員への教育・研修

本学院は、カスタマーハラスメントを未然に防止するとともに、発生した場合に適切に対応するため、教職員に対して必要な研修及び情報提供を行います。また、初期対応、相談・報告体制、記録方法、管理職への引継ぎ、外部専門機関との連携等について、必要な体制を整備します。

10. 関係者の皆様へのお願い

本学院は、学生・保護者・実習施設・地域社会その他関係者の皆様との信頼関係を大切にしています。正当なご意見やご要望については、今後も真摯に受け止め、教育活動及び学校運営の改善に活かしてまいります。一方で、教職員の人格や尊厳を傷つける行為、威圧的な言動、長時間・反復的な要求、事前の連絡・許可のない来校、実習施設への不当な介入、成績・試験・進級等に関する不当な要求などについては、学生の教育環境及び教職員の就業環境を守るため、毅然と対応します。また、学生及び関係者の個人情報を適切に保護するため、本人確認ができない匿名の相談・苦情等については、原則として個別の回答や学生に関する情報の提供を行いません。

本学院は、学生の健全な成長と専門職としての自立を支援するため、学生本人、保護者、実習施設、教職員がそれぞれの立場と役割を尊重しながら協力できる教育環境の構築を目指します。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

附則

1. 本方針は、令和 8 年 11 月 1 日から施行する。
2. 本方針は、法令、国の指針その他社会情勢の変化等を踏まえ、必要に応じて見直す。