カスタマーハラスメントに対する基本方針

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、
患者やご家族、関係先等から妥当性のない要求や社会通念上不相当な言動により
当院職員の就業環境を害し、心身の苦痛を生じさせる行為を示します。

カスタマーハラスメントに該当する行為

具体的には、以下の行為が挙げられます。

- 大声による罵倒、暴言または威圧的な言動により尊厳や人格を傷つけるような行為
- 職員に対する暴行行為、またはそのおそれが強い場合
- 理不尽な解決しがたい要求を繰り返し、長時間(30 分以上)にわたり職員を拘束し、職員業務に支障をきたすこと(電話等の対応含む)
- 過度な謝罪(土下座等)や謝罪文の強要
- 無許可での院内の撮影や録画・録音
- 医療従事者の指示に従わない行為(飲酒・喫煙・無断離院等)

カスタマーハラスメントに対する当院の対応

カスタマーハラスメントに関して当院は毅然とした態度で対応します。

- 発生時は複数名で対応、上司や相談窓口等に報告し、事実関係を迅速かつ正確に確認し組織的に対応します。
- 被害にあった職員へのケアを最優先に、院内での情報共有、記録化し職員へ周知し、再発防止に向けた措置を講じます。
- また、当該行為が特に悪質であると判断した場合には、新たな診療には応じられません。応じていただけない場合、警察への通報、弁護士への相談など法的な手段をとる場合もあります。

令和 8 年 11 月 5 日

院長　調　進一郎