

カスタマーハラスメント対応指針

医療法人財団 敬寿会 相武病院

令和8年6月1日制定

医療法人財団 敬寿会 相武病院（以下、当法人という）は、いかなる理由があろうとも、職員に対する暴言・暴力・不当な要求・威圧的な態度など、カスタマーハラスメントとみなされる行為は断じて許しません。

当法人は「素晴らしい環境のなかで高度な医療的ケアを必要とされる患者様お一人お一人に親身の医療・看護・介護を提供します。」の理念のもと患者・ご家族などからのご意見・ご要望は、サービスの改善・品質向上のための重要な機会と捉え、真摯に対応し、より質の良いサービス提供に努めております。

しかし要求や言動のなかには、職員の人格を否定する暴言や脅迫、暴力など職員の尊厳を傷つける行為が存在する可能性があります。これら社会通念を著しく逸脱した不当な行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心な医療サービス提供にも重大な悪影響を及ぼします。

当法人は、職員の安全な就業環境の確保が、職員の安心した業務随行につながり、ひいては患者・ご家族などとの良好な関係構築にも資すると考え、「カス

タマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

<定義>

カスタマーハラスメントを「職場において行われる患者・またはご家族など、その他当法人の事業に関する者による言動で、職員が従事する業務の性質やその他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には以下の行為が該当します。（例示）

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠いた不当・過剰な要求
- 当法人や職員の信用を著しく損なう内容や個人情報など
SNS などへ投稿する行為
- 職員に対するセクシャルハラスメント

<対応>

当法人は、カスタマーハラスメントを一切許容しません。問題解決に際しては合理的かつ理性的な話し合いを行います。当法人がカスタマーハラスメントと判断した場合は、即座に対応を中止し、以降の医療サービス提供をお断りする場合があります。さらに、悪質な場合は警察や弁護士等の専門機関と連携し、法的措置も含めて厳正に対処します。

また、職員がカスタマーハラスメントに関する知識や対処方法の研修を行い、安心して働ける環境を整備します。加えてカスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や、警察や弁護士等との連携体制を構築します。

当法人はすべての関係者が安心して利用し、勤務できる環境を守るためにカスタマーハラスメントには断固とした姿勢で対応します。

<相談窓口>

医療相談室

電話番号 042-691-8219 (直通)

受付時間 月曜日から土曜日

9:00から16:00

場所 本館1階 医療相談員

投書箱 各階に設置のご意見箱もご利用ください