カスタマーハラスメント対策基本指針

医療機関名：医療法人敬生会　さんクリニック

第 1 条　目的

本指針は、当院におけるカスタマーハラスメントの防止および発生時の適切な対応について定め、職員の安全と尊厳を守り、安心して働くことのできる職場環境を確保するとともに、安全で良質な医療の提供を維持することを目的とする。

第 2 条　基本方針

当院は、患者およびその家族等からのご意見、ご要望、苦情に対して誠実に対応する。

一方、社会通念上許容される範囲を超える言動により職員の就業環境が害される場合には、職員個人に対応を委ねず、組織として適切に対応する。

第 3 条　カスタマーハラスメントの定義

患者、家族その他の利用者等からの言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その実現のための手段または態様が社会通念上不相当なもの、または要求内容の妥当性にかかわらず、その手段または態様が社会通念上不相当なものであって、職員の就業環境が害されるものをいう。

ただし、正当な苦情、質問、説明の要求等を一律にカスタマーハラスメントとみなすものではない。

第 4 条　対象となる行為

当院は、以下の行為をカスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為とする。

1. 暴力、暴行、物を投げるなどの身体的な危害
2. 暴言、侮辱、人格を否定する発言、威圧的な言動
3. 脅迫、威嚇、土下座等の不当な謝罪の要求
4. 合理的な理由のない金銭補償や特別扱いの要求
5. 長時間の拘束、執拗な電話、同じ要求の繰り返し
6. 診療業務の妨害、退去要請への不合理な拒否
7. 職員のプライバシー侵害、誹謗中傷、SNS 等への個人情報の公開
8. その他、職員の安全や尊厳を損ない、業務に重大な支障を及ぼす行為

第 5 条　相談体制

当院は、カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置する。

相談窓口：事務部

相談を受けた場合は、事実関係を確認し、必要に応じて院長に報告する。

相談者および関係者のプライバシーを保護し、相談や事実確認への協力を理由とする不利益な取扱いを行わない。

第 6 条　発生時の対応

カスタマーハラスメントが発生した場合、当院は次の対応を行う。

1. 患者等の申し出を確認し、必要な説明および事実確認を行う。
2. 不適切な言動が認められた場合は、行為の中止を求める。
3. 必要に応じて複数名で対応し、院長または管理責任者に引き継ぐ。
4. 職員の安全確保が困難な場合は、対応を中断または終了する。
5. 発生日時、状況、対応内容等を記録する。
6. 暴力、脅迫、業務妨害等の悪質な行為については、警察、弁護士等の関係機関と連携する。

なお、診療の継続や受診の制限等については、患者の病状、緊急性、応召義務その他の法令上の要請を踏まえ、個別に慎重に判断する。

第 7 条　職員への配慮

当院は、被害を受けた職員の心身の状態に配慮し、必要に応じて業務上の措置、相談支援その他必要な支援を行う。

また、職員が一人で問題を抱え込まないよう、組織的な対応を徹底する。

第 8 条　再発防止

当院は、発生した事案を検証し、必要に応じて対応方法の見直し、職員研修、院内周知等を行い、再発防止に努める。

第 9 条　指針の周知および見直し

本指針は、全職員に周知する。

また、法令の改正、社会情勢の変化、院内での発生事例等を踏まえ、必要に応じて内容を見直す。

附則

本指針は、令和 8 年 10 月 26 日から施行する。

医療機関名：医療法人敬生会　さんクリニック

管理者・院長：金子　博和