

医療法人社団浅ノ川における カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 基本的な考え方

医療法人社団浅ノ川(以下、「当法人」といいます)は、患者・利用者及びそのご家族等に対し、安全で質の高い医療・介護サービスを提供するため、相互の信頼関係を大切にし、ご意見、ご要望、苦情等について、誠意をもって対応するよう努めます。

一方で、患者・利用者及びそのご家族等からの言動の中には、職員の人格や尊厳を傷つけ、又は職員の安全を脅かし、就業環境を害するものがあります。このような言動は、職員の心身に重大な影響を及ぼすだけでなく、他の患者・利用者への医療・介護サービスの提供にも支障を生じさせるおそれがあります。

当法人は、職員が安心して働くことのできる職場環境を確保し、患者・利用者に対して適切な医療・介護サービスを継続して提供するため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、職員個人に対応を委ねることなく、組織として適切かつ毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当法人では、患者・利用者及びそのご家族その他当法人が提供する医療・介護サービスに関係する方からの言動であって、その要求内容に妥当性を欠くもの、又は要求内容に妥当性がある場合であっても、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

なお、患者・利用者及びそのご家族等から寄せられる正当なご意見、ご要望、苦情等については、カスタマーハラスメントとは区別し、これまでと同様、真摯に受け止め、適切な対応に努めます。

3. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- ・ 暴行、傷害その他の身体的な攻撃
- ・ 脅迫、威嚇、恫喝等の行為
- ・ 暴言、侮辱、人格を否定する発言、誹謗中傷等
- ・ 大声、威圧的な言動その他職員を畏怖させる行為
- ・ 土下座その他社会通念上相当でない謝罪の要求
- ・ 正当な理由のない金銭、補償、特別な対応等の要求
- ・ 同じ内容の要求を繰り返すなど、執拗な言動
- ・ 長時間にわたり職員を拘束する行為
- ・ 正当な理由なく院内・施設内に居座り、又は退去の求めに応じない行為
- ・ 職員に対する差別的又は性的な言動
- ・ 職員個人へのつきまとい、待ち伏せその他の行為
- ・ 職員の個人情報等を特定し、又はみだりに公開する行為
- ・ 職員や他の患者・利用者等を無断で撮影・録音するなど、プライバシーや診療・療養環境を害する行為
- ・ SNS やインターネット上における職員等への誹謗中傷、名誉・信用を毀損する行為
- ・ その他、要求の内容又はその手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害する行為

なお、カスタマーハラスメントに該当するか否かについては、個々の言動、要求内容、経緯、頻度、継続性等を踏まえ、総合的に判断します。

4. カスタマーハラスメントへの対応

当法人は、カスタマーハラスメントが発生した場合又はそのおそれがある場合、職員の安全及び就業環境を確保することを優先し、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。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、行為者に対して当該行為の中止を求めるほか、必要に応じて対応を中止し、又は医療・介護サービスの提供方法等について必要な措置を講じます。

また、暴行、脅迫その他の違法行為が認められる場合や、職員又は他の患者・利用者等の安全が脅かされる場合など、悪質又は重大な事案については、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、適切に対応します。

なお、医療の提供に関する対応については、医療法、医師法その他の関係法令を踏まえ、患者の病状、緊急性その他の事情を十分に考慮した上で適切に判断します。

5. 法人内における取組み

当法人は、カスタマーハラスメントを防止し、発生した場合に適切に対応するため、次の取組みを行います。

- ・ カスタマーハラスメントへの対応方針及び対応方法の職員への周知
- ・ 各病院・施設における対応マニュアル等の整備
- ・ 職員が相談・報告できる体制の整備及び相談窓口の周知
- ・ カスタマーハラスメントへの適切な対応に関する職員教育・研修
- ・ 発生時における事実関係の迅速かつ正確な確認
- ・ 被害を受けた職員の安全確保及び心身への必要な配慮
- ・ 悪質又は重大な事案における警察、弁護士その他の関係機関との連携
- ・ 発生した事案の検証及び再発防止に向けた取組み

相談・報告を行った職員、事実関係の確認に協力した職員等について、そのことを理由として不利益な取扱いを行いません。また、相談・対応に当たっては、関係者のプライバシーの保護に十分配慮します。

具体的な相談・報告体制、対応手順、役割分担その他必要な事項については、各病院・施設において定める対応マニュアル等に基づき運用します。

6. 患者・利用者及びご家族等の皆様へ

当法人は、患者・利用者及びそのご家族等との信頼関係を大切にし、ご意見やご要望に誠実に耳を傾け、より良い医療・介護サービスの提供に努めてまいります。

一方、職員の人格や尊厳を傷つけ、又は安全や就業環境を害する行為については、職員を守るとともに、他の患者・利用者への適切な医療・介護サービスの提供を確保するため、組織として対応します。

患者・利用者及びそのご家族等の皆様におかれましては、本方針の趣旨をご理解いただき、相互に尊重し合える環境づくりにご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和 8 年 10 月 1 日
医療法人社団 浅ノ川
理事長 小市 勝之