

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当法人では患者様・利用者様やご家族様の信頼やご期待にお応えできるよう、より良い医療・介護サービスの提供を目指し、ステークホルダーの皆様からいただく貴重なご意見・ご要望に耳を傾け日々の業務に取り組んでおります。

より良い医療・介護サービスの実現には、職員が心身ともに安心できる職場環境の確保と、患者様・利用者様やご家族様との良好な関係性の構築が欠かせません。そのため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

皆様方のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

●法人としての取り組み

・職員教育の徹底

患者様・利用者様やご家族様へ適切な対応ができるよう必要な知識や接遇マナー等、定期的に職員への研修・教育を実施いたしております。

●カスタマーハラスメントの定義および該当する行為の例

カスタマーハラスメントとは、患者様・利用者様やご家族様からのお申し出・言動のうち、当該お申し出・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、医療法人裕徳会職員の就労環境が害されるものをいいます。

上記の定義によるカスタマーハラスメントに該当する行為を以下に例示いたします。

（具体例）

- ・ 身体的な攻撃（物を投げつける、殴る、蹴る、強く押す・胸ぐらをつかむ等の暴行・傷害行為）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫・名誉毀損・侮辱・暴言・人格否定・威圧的な言動）
- ・ 職員個人への攻撃、嫌がらせ、誹謗中傷（SNS等インターネット上での中傷や書き込み等を含む）
- ・ 拘束的な言動（不退去・居座り・妥当性を欠く長時間の電話）
- ・ 合理性を欠く謝罪の要求（土下座の要求等）
- ・ 継続的な（繰り返し）執拗な（しつこい）言動等
- ・ 性的な言動（故意の身体的接触、性的意図による職員性別の指定を含む）
- ・ 過度な要求（保険診療および介護保険サービスとして提供していない内容の提供を強いる等）

※上記の行為例はあくまでも例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

●適切な対処

弁護士と相談連携のうえ当法人がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、保険診療・介護保険サービスの提供を中断し、関係行政機関や警察への通報を行う等、厳正な対応を致します。

2025年5月12日



医療法人 裕徳会