

カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会医療法人博進会（以下「当法人」という。）は、患者さん、ご家族の皆さまに安心して医療を受けていただけるよう、安全で良質な医療の提供に努めております。

患者さんやご家族から寄せられるご意見、ご要望、ご指摘は、医療サービスの改善につながる大切なものとして、真摯に受け止め、適切に対応します。

一方で、職員に対する暴言、暴力、脅迫、人格を否定する発言、長時間にわたる拘束や過度な要求など、社会通念上相当な範囲を超える行為は、職員の尊厳を傷つけ、安全な医療の提供や他の患者さんに対しても支障を及ぼすことがあります。

当法人は、職員の人権と安全を守り、すべての患者さんに適切な医療を提供するため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応致します。

1. カスタマーハラスメントの定義

南部病院、スワンクリニックを利用される、患者さん、ご家族、面会者、その他の方々からの言動のうち、その内容または態様が社会通念上許容される範囲を超え、そのことによって職員の就業環境や他の患者さんの療養環境が害されるものを、カスタマーハラスメントと定義します。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下はカスタマーハラスメントに該当する行為の一例であり、これらに限られるものではありません。

(1) 暴言・威圧・脅迫等

- ・大声、怒鳴る、罵声、侮辱的な発言
- ・職員の人格や尊厳を否定する発言
- ・脅迫、威嚇、威圧的な態度
- ・SNS で晒す等の脅し

(2) 暴力・危険行為

- ・職員への殴る、蹴る、押す等の身体的暴力
- ・物を投げる、物を壊す等の行為
- ・暴力行為を示唆する言動

(3) 過度な要求・業務妨害

- ・正当な理由のない要求を繰り返す行為
- ・同じ内容について、長時間または繰り返し説明を求める行為
- ・職員を長時間拘束する行為
- ・不当な謝罪、謝罪文、金銭等を繰り返し要求する行為

(4) 職員に対するハラスメント

- ・差別的、侮辱的な発言
- ・不適切な身体接触
- ・性的な発言や行為
- ・つきまとい、待ち伏せ等の行為

(5) インターネット・SNS 等を利用した行為

- ・職員個人を特定した誹謗中傷
- ・虚偽の情報を流布する行為
- ・職員の個人情報を無断で公開する行為
- ・SNS 等への掲載を利用して、職員や病院に不当な対応を要求する行為

3. 当法人の対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合、職員個人で対応することなく、上司・管理者等へ報告し、当法人として組織的に対応します。

必要に応じて、以下の対応を行います。

- ・対応者の変更または複数名での対応
- ・注意、警告および行為の中止要請
- ・院内からの退去要請
- ・診療・面会等の継続が困難な場合の対応の見直し
- ・警察、弁護士等の外部機関への相談、連携
- ・犯罪行為等についての警察への通報
- ・その他、必要かつ適切な措置

4. 職員への対応

当法人は、カスタマーハラスメントを受けた職員を孤立させることなく、組織として対応します。職員からの相談・報告を受ける体制を整備するとともに、事実確認を行い、必要に応じて職員の安全確保、精神的負担の軽減および勤務上の配慮を行います。また、職員に対してカスタマーハラスメントに関する知識や対応方法について周知・研修を行います。

5. 患者さん・ご家族の皆さまへのお願い

当法人は、患者さんやご家族の皆さまからのご意見やご要望を大切にし、より良い医療の提供に努めます。

そのためにも、職員と患者さん、ご家族の皆さまが互いに人格と尊厳を尊重し、信頼関係を築きながら医療を提供できる環境づくりに、ご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年10月1日
社会医療法人博進会
理事長 小笠原 和人