

カスタマーハラスメントに対する基本方針

目的

医療法人社団心優会(以下、「当法人」といいます。)は、当法人の基本理念である「患者様中心の医療を実践し、心のこもったケアをいたします。」「安全と信頼の医療を提供し、地域医療の充実に努めます。」「積極的に学び、知識と技術の向上にむけて努力いたします。」「職員が夢とやりがいを持てる職場づくりをめざします。」を基に、各医療機関との連携を深め、地域医療に貢献できるよう努めています。これらの理念に則った医療サービスを持続的に提供するためには、その医療を支える職員が、誇りを持って活躍し、尊厳が保たれていることが不可欠です。

日頃より当法人の運営施設をご利用いただく皆様からは、温かいご支援や貴重なご意見をはじめ、時には厳しいご批判を頂戴しており、日々ありがたく参考にさせていただいております。その一方で、ごくわずかではございますが、職員に対する誹謗中傷、自己中心的で理不尽な要求や悪質なクレームなどの迷惑行為事例が見受けられるようになり、当法人の運営施設をご利用いただく皆様への影響や、当法人の業務に従事する職員の就業環境の悪化につながる深刻な問題が発生しております。

当法人といたしましては、上記のような当法人の医療サービスを将来にわたって持続的に提供するためには、このような行為から職員を守ることが不可欠と考え、今般、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

この取り組みを通じて、より良い医療を皆様に提供し続けるよう尽力して参ります。

カスタマーハラスメントに該当する行為

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、当法人ではカスタマーハラスメントを、「患者様または利用者様もしくはそのご家族様等（お取引先様を含む）による、妥当性を欠いた要求、また、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（威圧、暴言、暴行、脅迫等）であり、これにより職員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（厚生労働省作成 pdf）

対象となる行為例

当法人の運営する施設において、次のような暴言・暴力・迷惑行為があった場合（但し、以下の記載は例示であり、これらに限られるものではございません。）、当法人は、後記の対応をいたします。

1. 大声による罵倒、暴言またはにらみつける、立ちはだかるなどの威圧的な言動その他侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為等により、他の患者様・利用者様や職員に迷惑を及ぼすこと
2. 来院者および職員に対する暴力行為、もしくはそのおそれが強い行為
3. 解決しがたい要求を繰り返し、職員の業務に支障をきたすこと（必要限度を超えて面会や電話等を強要する行為等）
4. 職員へみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為またはストーカー行為、職員のプライバシーを侵害する行為等を行うこと
5. 正当な理由もなく施設内に立ち入り、長時間とどまること
6. 職員の指示に従わない行為（飲酒・喫煙・無断離院等）

7. 施設側の了承を得ず撮影や録音をすること、SNS等に当法人や職員の信用を棄損させる内容の投稿をすること
8. 謝罪や謝罪文を強要すること
9. 施設内の機器類の無断使用、持ち出し、または器物破損行為
10. 宗教への勧誘および政治活動を行なうこと
11. 許可なく営利を伴う営業行為を行うこと
12. 一方的な主張等で長時間の電話や明らかに不要な複数回の架電反復により、業務に支障を与えること
13. その他、当法人の業務運営に支障をきたす迷惑行為またはそのおそれがある行為

カスタマーハラスメントへの対応

上記のような行為は、診療その他の医療サービスを適切に継続していくうえで欠かすことのできない患者様・利用者様と当法人の職員との間の信頼関係を損ない、適切な医療サービスの存続を困難にします。

上記のような行為と判断される行為が認められた場合、または、このような行為等により当事者との間の信頼関係で破綻していると当法人が判断した場合、当法人は、必要に応じて医療サービスの提供や個別のご対応を中止いたします。また、当該行為者に対して、退去その他当法人として必要と考える措置を命ずるとともに、当法人の求める措置に応じていただけない場合には、警察または弁護士その他しかるべき第三者機関に相談の上、厳格に対処いたします。

予めご了承くださいとともに、ご理解とご協力をお願いいたします。

職員への周知、啓発

当法人では職員向けに以下を実施しております。

- ・カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法について研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- ・カスタマーハラスメント被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- ・より厳格に対応するために外部専門家（弁護士等）と連携します。

何卒、ご理解とご協力の程、宜しくお願い致します。

2025年3月吉日
医療法人社団心優会
理事長 三輪英則