

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当法人は、「信頼される質の高い医療と福祉を提供する」という理念のもと、患者、家族、利用者、取引先その他当法人の事業に関係を有する者（以下、「患者等」といいます。）の立場を尊重し、誠実かつ丁寧な対応に努めます。

一方で、職員に対する誹謗中傷や暴言、不当な要求、その他の迷惑行為は、職員の人格や尊厳を傷つけ、心身の負担となるだけでなく、職場環境の悪化につながる重大な問題です。当法人は、すべての職員の人権を尊重し、安全で働きやすい職場環境を確保するため、以下のとおり「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。

患者等からのご意見やご要望に対しては、引き続き誠意をもって対応いたしますが、職員に対する誹謗中傷や暴言、不当な要求、その他の迷惑行為、また、社会通念上相当な範囲を超える要求等については、適切かつ毅然とした対応を行います。

カスタマーハラスメントとは

患者等からのクレーム・言動のうち、その要求の内容に妥当性が認められない場合、または要求の内容に妥当性が認められる場合であっても、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、それによって職員の就業環境が害されるものをいいます。

「カスハラと判断される行為例」

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）
- ・威圧的な言動
- ・継続的で執拗な言動の継続
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃・要求
- ・職員の個人情報や無断で収集・撮影・録音し、SNS等に投稿・拡散する行為
- ・不当な金銭・物品・謝罪等の要求
- ・不合理または過剰なサービス提供の要求

※上記は例であり、個別の状況に応じて総合的に判断します。

法人内での対応

①職員教育の実施

- ・患者等へ適切な対応ができるよう必要な知識について、職員への教育を実施します。

②サポート体制の構築

- ・カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な判断・対応ができるよう法人内におけ

る組織的なサポート体制を構築します。

- ・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。

患者等への対応

①患者等への対応の中断・お断り

- ・当法人がカスタマーハラスメントと判断した場合は、患者等へ説明のうえ対応を中断、または利用等を中止させていただきます。

②適切な対処

- ・カスタマーハラスメントのうち、当法人が悪質と判断した場合は、新居浜警察署および顧問弁護士を含む第三者に相談の上、厳格に対処をさせていただきます。

以 上

2026 年 10 月

医療法人住友別子病院