

カスタマーハラスメント対策に関する基本方針

令和 8 年 10 月 1 日

社会福祉法人 恩賜 済生会支部

大阪府済生会泉尾病院

当院は、次の通り、カスタマーハラスメント対策に関する基本方針を定めます。
当院職員（派遣社員、委託業者を含む。以下同じ。）は、患者、取引先、施設利用者（以下、「顧客等」という。）から常識の範囲を超えた要求や言動を受けたら、「カスタマーハラスメント対策に関する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応します。

1. カスタマーハラスメントとは

顧客等の言動が、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、当職員の就業環境が害されることであり、次の例がカスタマーハラスメントに該当する可能性があります。以下は例示であり、カスタマーハラスメントがこれらに限られるわけではありません。

【カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為】

- ・病院の提供する診療に瑕疵・過失が認められないにもかかわらず、謝罪、慰謝料等の要求
- ・要求の内容が、病院の提供する診療の内容とは関係がない場合
- ・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、土下座など、社会的相当性を欠く要求
- ・継続的・執拗な言動
- ・長時間にわたる居座り、不退去、監禁（拘束して自由を奪う悪質な迷惑行為）
- ・差別的な言動や性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求（個人情報等の詮索、SNS での写真・動画の公開を含む）
- ・提供する診療の内容と関係のない過大な要求、金銭補償の要求
- ・不合理な謝罪の要求

2. 職員の人権尊重

カスタマーハラスメントは、個人の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場を害する不当な言動であり、当院職員の人権尊重の見地から病院にとって重大な問題であると考え、これを看過することなく対処します。

3. カスタマーハラスメント対策

病院は、カスタマーハラスメントから職員を守るため、以下のカスタマーハラスメント対策に取り組めます。

- ・職員のための相談対応体制の整備
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順等の対応ルールの職員への教育・研修
- ・カスタマーハラスメントにかかる相談があった場合の事実関係の確認と事案への対応
- ・職員の安全確保、精神面への配慮の措置、秘密保持
- ・再発防止のための取組

4. 厳正な対処

病院は、カスタマーハラスメントから職員を守るため、組織として毅然とした対処をするとともに、事案により警察や弁護士等の外部関係機関との連携や法的手段の利用などにより、厳正に対処します。