

医療法人優美弘仁堂 カスタマーハラスメントに対する基本方針

第1条（趣旨）

- 1 本基本方針は、医療法人優美弘仁堂（以下「当法人」という。）が安全・安心な医療サービスを提供するため、患者、利用者、付添者、家族等を含む顧客（以下「患者等」という。）の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に取り組むものである。また、患者等から寄せられる意見・要望は、当法人のサービス改善および品質向上における貴重な機会と位置付ける。

一方、一部の患者等の要求や言動の中には、当法人の従事者・従業員（以下「各スタッフ」という。）の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、各スタッフの尊厳を著しく傷つけるものが存在する。かかる行為は、社会通念に照らして不当であるのみならず、当法人の就業環境を悪化させ、安全・安心な医療サービスの提供にも重大な悪影響を及ぼしかねない問題である。各スタッフの安全な就業環境を確保することで、安心して業務に従事することが可能となり、ひいては患者等との関係をより良好なものとするにつなげる。当法人は、この認識に基づき「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定める。

第2条（当法人におけるカスタマーハラスメントの定義）

- 1 当法人は、カスタマーハラスメントを「患者等からのクレーム・言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上著しく不相当であり、これにより労働者の就業環境が害されるもの」と定義する。
- 2 具体的には、次に掲げる行為を例示とする。ただし、これらに限られるものではない。
 - ・暴力行為
 - ・暴言、侮辱、誹謗中傷
 - ・威嚇、脅迫
 - ・従業員の人格を否定する発言、差別的発言
 - ・土下座など社会的に屈辱的な行為の要求
 - ・長時間にわたる不当な拘束
 - ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
 - ・合理性を欠く不当・過剰な要求
 - ・当法人に限らずクリニックや従業員の信用を毀損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
 - ・セクシャルハラスメント、SOGI※に関するハラスメント、その他各種ハラスメント、つきまとい行為

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

第3条（カスタマーハラスメントへの対応（社内））

- 1 当法人は、従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合には、速やかに上長または相談窓口へ報告できる体制を整備し、従業員の心身の安全とケアを最優先とする。
- 2 当法人は、従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する基礎知識、具体的な対応方法、報告手順等を習得できる研修を定期的実施し、実践的な対応力を養う。
- 3 当法人は、以下の体制整備を行う。
 - ・カスタマーハラスメントに関する専用相談窓口の設置
 - ・被害事案の記録・共有を行うマニュアルや報告フローの策定
 - ・必要に応じた上長・人事担当者による速やかな初期対応
 - ・従業員の心身の不調に対応するための産業医・専門機関との連携
- 4 悪質かつ重大な事案については、警察・弁護士その他の関係機関と連携し、法的措置を含めて適切に対応する。

第4条（カスタマーハラスメントへの対応（社外））

- 1 当法人は、患者等からのご意見・ご要望については誠実に対応し、合理的かつ理性的な話し合いを通じて解決を図ることを基本とする。
- 2 しかしながら、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行為については、必要に応じて対応を打ち切り、以降の医療サービスの提供を拒否する。
- 3 特に悪質または重大な事案については、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置を含め毅然とした対応を行う。

付則

制定実施 令和6年2月1日

本指針の改廃は、ガイドライン管理規程に定める手続きによるものとする。