

医療法人新松田会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

医療法人 新松田会

1.基本方針

医療法人新松田会（以下、「本会」という）は、患者さんとの信頼関係に基づき、安全な医療を提供することを心がけています。

同時に、医療従事者が心身ともに健康で、安心して医療に専念できる環境を確保することは、適切な医療を提供するために不可欠です。

万が一、患者さんやそのご家族等から、医療従事者に対するハラスメント行為、または他の患者さんの多大な迷惑となる行為があった場合は、**病院組織として毅然とした態度で臨み、労働者を徹底して保護**いたします。

2.カスタマーハラスメントに該当する行為の例

【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・そもそも要求に理由がないまたは当院の提供するサービス等と全く関係のない要求
- ・契約内容等を著しく超えるサービスの提供を要求
- ・対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求

【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等、器物破損）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の拘束）
- ・差別的、性的な言動
- ・妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求（土下座の強要等）
- ・本会や職員の信用を著しく損なう内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為

3.カスタマーハラスメントへの対応

本会では、カスタマーハラスメント対応方法と手順を作成し、職員への周知を実施しております。カスタマーハラスメントを職員個人に対応を委ねず、これらの行為を受けた際には、担当者へ報告・相談することを奨励しており、報告・相談があった際には組織的に対応します。

本会がカスタマーハラスメントと判断した場合は、即座に対応を中止し、以降のサービス提供をお断りする場合があります。

さらに、悪質な場合は警察や弁護士等の専門機関と連携し、法的措置も含めて厳正に対処します。

※厚生労働省カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会より引用