医療法人讃生会　網走記念病院

カスタマーハラスメント対応方針

医療法人讃生会　網走記念病院カスタマーハラスメント対応

5 つの基本姿勢

1 基本理念

当法人は、「信頼される病院・施設づくりを目指す」の理念のもと、患者様及びご家族の皆様との信頼関係を大切にし、安全で質の高い医療・介護サービスの提供に努めています。

患者様・ご家族からいただくご意見、ご要望及びご指摘は、サービス向上のための貴重な機会として真摯に受け止めます。

一方で、職員一人ひとりの人格と尊厳も等しく尊重されるべきであり、暴力、暴言、脅迫、威嚇その他社会通念上相当な範囲を超える要求や言動は、職員の就業環境を損ない、安全な医療・介護サービスの提供にも影響を及ぼします。

そのため、当法人は、職員の安全を守り、安心して働ける職場環境を維持するため、カスタマーハラスメントには組織として適切に対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

当法人では、患者様、ご家族、利用者、取引先その他関係者からの要求や言動のうち、次のものをカスタマーハラスメントと考えます。

- 要求内容に妥当性を欠くもの
- 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であるもの
- 職員の就業環境を害するもの

3 対象となる行為（例）

- 暴力、暴行、器物損壊
- 暴言、侮辱、人格否定
- 脅迫、威嚇
- 長時間の拘束や執拗な要求
- 土下座等の過度な謝罪要求
- 不当な金銭補償や特別扱いの要求
- 無断撮影、無断録音
- SNS 等への誹謗中傷や個人情報の公開
- セクシュアルハラスメント
- ストーカー行為
- その他、職員の就業環境を害する行為

4 法人の対応

当法人は、カスタマーハラスメントが認められた場合、職員の安全確保を最優先とし、状況に応じて次の対応を行います。

- 複数職員による対応
- 管理者による対応
- 対応の中止
- 院内・施設内からの退去のお願い
- 警察、弁護士等との連携
- その他必要な措置

5 職員への支援

当法人は、カスタマーハラスメントを受けた職員に対し、相談体制の整備、必要な支援及び再発防止策を講じます。

6 患者様・ご家族へのお願い

患者様・ご家族の皆様と職員が互いに尊重し合い、安心して医療・介護サービスを提供・利用できる環境づくりにご理解とご協力をお願いいたします。

患者様・ご家族の声を大切にします。

ご意見やご要望は真摯に受け止め、医療・介護サービスの向上につなげます。

職員の人格と安全を守ります。

すべての職員が安心して働ける環境を整備します。

正当なご意見とカスタマーハラスメントを区別します。

適切なご意見・ご要望には誠実に対応し、不当な要求には組織として対応します。

一人で対応せず、組織で対応します。

職員任せにせず、管理者を含めた法人全体で対応します。

患者様・ご家族・職員がお互いを尊重できる環境を目指します。

相互の信頼関係を大切にし、安全で質の高い医療・介護サービスの提供に努めます。

医療法人讃生会　網走記念病院

院長　杉原　充