

カスタマーハラスメントに対する基本方針および録音・録画環境の整備について

医療法人幸博会においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」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。また、この基本方針を院内・院外に広く周知します。

医療法人社団幸博会

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1、はじめに

当法人は患者・ご家族等に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えて、より良い医療サービスの提供に心掛けています。

一方、ごく一部の診療を受ける患者・ご家族その関係者からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、当院の職員や他の患者・家族の人格を否定する言動・暴力・セクハラ等その尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境や診療環境の悪化を招いており重大な問題となっています。職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、患者・ご家族等との関係をより良いものとするにつながると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2、当法人におけるカスタマーハラスメントの定義

当法人では、カスタマーハラスメントを「患者・ご家族等から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 職員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 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
- ・ 当法人や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・ 職員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

※「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

3、カスタマーハラスメントへの対応（院内）

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- ・ 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4、カスタマーハラスメントへの対応（院外）

問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当法人でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

5、録音・録画環境の整備について

患者・ご家族様等とのやり取りの一部において、応対品質の向上および職員の安心・安全な労働環境の確保を目的として、電話・メール・お問い合わせ等の内容を録音・録画・保存・記録させていただく場合がございます。

これらの取り組みは、カスタマーハラスメント（カスハラ）防止対策の一環として実施しており、法令を遵守し、適切に管理いたします。

何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2025年12月16日 医療法人社団幸博会