

医療法人寿鶴会 菅野病院
カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

当院においては、患者様からいただく御意見や御要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、より良い医療の提供に努めています。患者様からいただく御意見や御要望は、対応の改善、医療の質の向上につながる大変重要な機会と捉えています。

一方で、一部の患者様の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動もあります。これらは、従業員の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、他の患者様への対応にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

当院では、カスタマーハラスメントを「患者様からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、従業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言動をカスタマーハラスメントに該当するものと考えます。

【カスタマーハラスメントに該当する言動】

- ・ そもそも要求に理由がない又は診療・対応等と全く関係のない要求
- ・ 契約等により想定している業務を著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償要求
- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 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（長時間の拘束）
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

※例示であり、これらに限られるものではありません。

患者様からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、職員を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を行うとともに、以降の診療業務等の提供や受診を中止させていただくことがあります。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報するなど、厳正な対処を行います。

さらに、カスタマーハラスメントの被害を受けた職員へのケアを行うとともに、職員がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、研修の実施や相談窓口の設置を行うなど、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

令和8年10月1日
医療法人寿鶴会 菅野病院
理事長 菅野隆