医療法人大誠会 カスタマーハラスメント指針

基本方針

- 当法人は「良質な医療を提供する」という理念のもと、すべての患者さん・ご家族の立場を尊重し、誠実かつ丁寧に対応致します。
- 一方で、職員の尊厳や安全を守ることも、安心・安全な医療の継続には不可欠です。常識を逸脱した要求や言動、暴言・暴力等、SNS 中傷には毅然と対応致します。ご理解ご協力をお願い致します。

カスタマーハラスメントの定義

- 利用者等からの要求や言動のうち、妥当性を欠き、社会通念上不相当で、職員の就業環境を損なうもの。
  (具体例)
  - 大声や奇声、暴言、威圧的・脅迫的な態度・言動により、他の利用者や職員に迷惑を及ぼすこと
  - 暴力行為やその恐れがあること
  - 職員にみだりに接触したり、卑猥な発言や言動など公然わいせつ行為及びストーカー的な行為をすること
  - 解決しがたい要求を執拗に繰り返し、職員の業務を妨害すること
  - SNS 等での誹謗中傷や個人情報などを拡散すること
  - 謝罪や謝罪文を強要すること
  - 職員の指示に従わないこと(飲酒・喫煙・無断外泊など)
  - 医療・介護サービスと無関係な要求や迷惑行為を行うこと
  - 許可を得ず撮影や録音をすること
  - その他、迷惑と判断される行為

カスタマーハラスメント行為が認められた場合の対応方針

事実関係を確認し、ハラスメントに該当すると確認された場合、以下の対応をとります。

- 職員の安全確保のため、対面や電話等の対応を中断します。
- 施設外退去していただきます(強制退院を含む)。
- 医療・介護サービスの継続を拒否します。
- 警察・弁護士へ相談し、必要に応じて法的措置も行います。
- 同様の事案発生を防ぐため、再発防止措置の取り組みを行います。

医療法人大誠会

2026 年 10 月 1 日作成