

医療法人清和会

カスタマーハラスメント対策基本方針

医療法人清和会（以下「当法人」という。）は、患者さま・利用者さま・ご家族さま・地域の皆様からのご意見やご要望を大切にし、より良い医療・介護サービスの提供に努めています。

一方で、社会通念上、常識を超えた過度な要求、職員に対する暴言、威圧的な言動など、職員の尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為については、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）として適切に対応します。

1. カスハラに該当する行為の例

以下のような行為を、カスハラに該当する行為の例として想定しています。

- 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- 大声、威圧的な言動、脅迫
- 職員への暴力、身体的な危害を加える行為
- 長時間にわたる拘束や、同じ要求を繰り返す行為
- 一方的な主張等で長時間の電話や明らかな不要な複数回の電話により、当法人の業務に支障を与えること
- 正当な理由のない過度な要求や、特別な対応を強要する行為
- 職員の氏名や個人情報を不当に聞き出す行為
- 職員へみだりに接触すること、卑猥な言動をするなどのセクハラ行為及びストーーカー行為をすること
- 職員の指示に従わない行為（飲酒・喫煙・無断離院）

- 許可のない録音・撮影等により、職員のプライバシーを侵害する行為
- SNS 等への投稿をほのめかして、過度な要求を行う行為
- その他、職員の就業環境を害する不当な行為

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

2. 当法人の対応

当法人は、カスハラが疑われる場合、職員の安全と人権を最優先に、組織として対応します。

◎職員が一人で抱え込まず、上司や担当部署に報告できる体制を整備します。

◎必要に応じて、複数の職員で対応します。

◎行為の内容や経緯を確認し、適切な対応を検討します。

◎法令違反や悪質な行為、職員の安全が脅かされる場合には、警察等の関係機関への相談・通報を行うことがあります。

◎必要に応じて、面談場所、対応時間、連絡方法等を制限することがあります。

◎医療・介護サービスの提供に支障を来す場合には、適切な範囲で対応をお断りすることがあります。

3. 患者さま・利用者さま・ご家族さまへのお願い

当法人では、患者さま・利用者さま・ご家族さまとの信頼構築を大切に考えております。良質な医療・介護サービスの提供のために皆さまとの円滑なコミュニケーションが必要となりますのでご協力をお願い申し上げます。

令和8年10月1日