

カスタマーハラスメント基本方針

(1) はじめに

当法人は、患者やその関係者等に心からご満足いただける医療・サービスの提供を目指し、日々真摯に取り組んでおります。そのために、患者やその関係者等からいただくご意見やご要望を大切に受け止め、信頼にお応えすることを最も重要な使命の一つと考えています。

一方で、一部の患者やその関係者等による職員（当法人で就業する派遣職員・業務委託従事者・個人事業主等）の人格を否定する言動、威圧的な要求、暴力やセクシュアルハラスメント等、いわゆる「カスタマーハラスメント」は、職員の尊厳を傷つけ、安全で健全な職場環境を脅かす深刻な問題です。こうした状況を踏まえ、法改正によって事業主に課された「従業員をカスタマーハラスメントから守るための雇用管理上の措置義務」を、当法人は果たすべき重要な社会的責務と受け止めております。

当法人は、この社会的責務を果たすとともに、すべての職員が心身ともに健康で、尊厳を保ちながら安心して働ける環境を確保することを目的として本方針を定めます。職員一人ひとりが安心して力を発揮できることで、お客様に対してより良いサービスを提供できると考えています。

なお、本方針は、患者やその関係者等からの正当なご意見やご要望、医療・サービスへの建設的なご指摘を拒むものではありません。当法人は患者の権利を尊重し、誠心誠意対応します。その上で、カスタマーハラスメントに対しては、職員個人の問題とせず、法人として組織的かつ毅然と対応します。また、当法人は、職員が患者やその関係者等やお取引先の従業員の皆様に対してハラスメント行為を行うことのないよう、教育・研修を徹底し、すべての関係者の皆様と健全な関係を築いてまいります。

(2) 患者の正当な権利の尊重

当法人は、本方針の運用にあたり、患者やその関係者等の正当な権利を不当に損うことのないよう最大限配慮します。当法人の至らない点が不満を招く一因となり得ることを認識し、医療・サービスに関するご意見やご要望は、業務改善に繋がる貴重なものとして真摯に受け止め、適切かつ迅速な対応に努めます。また、消費者基本法や障害者差別解消法、認知症基本法の趣旨に基づき、多様な患者の権利や特性を踏まえた対応を行います。当法人は、すべての患者が安心してご利用いただけるよう、継続的な体制整備と改善に取り組めます。

(3) 患者へのお願い

当法人は、すべての患者やその関係者等と良好な信頼関係を築き、ご満足いただける医療・サービスの提供に誠心誠意努めております。この関係をより良いものとして維持するため、患者におかれましても、当法人の職員一人ひとりの人格を尊重し、その言動にご配慮いただけますよう、お願いします。それでもなお、患者やその関係者等の言動が当法人の定めるカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、職員の尊厳と安全な職場環境を守るため、必要に応じて以下のような措置を段階的に、又は状況に応じて講じる場合がございます。

- ・事実確認のための録音・録画の実施
- ・ハラスメント行為の中止のお願い及び警告（警告文の発出を含む）
- ・医療・サービスの提供や進行中の業務の中止
- ・法人施設からのご退去のお願い及び今後の出入り禁止
- ・悪質な場合の警察への通報

・弁護士等への相談の上での法的措置

当法人は、すべての患者に公平で質の高い医療・サービスを提供し続けるため、職員と患者の双方にとって安心できる健全な就業環境の維持に努めます。ご理解とご協力をお願いします。

2026/10/1 制定

出水郡医師会広域医療センター