

カスタマーハラスメント対策基本方針

第1章:目的

当院はカスタマーハラスメントに対し、毅然な態度で臨むとともに、すべての職員の人権を守り、安心して働くことができる良好な就業環境を確保するため、本指針を策定する。

第2章:定義

本指針におけるカスタマーハラスメントとは、厚生労働省のガイドラインに基づき、次の①から③の要素をすべて満たすものとする。

- ①職場において行われる、顧客(患者様、家族様、取引先、施設(病院)の利用者、その他当院の事業に関係を有する者)からの言動であること。
- ②その職員が従事する業務の性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超えたものであること。
- ③当該職員の就業環境が害されること。

※電話、メール、各種 SNS 等のインターネット上において行われる言動もこれに含まれる

【社会通念上許容される範囲を超えた言動の例】

(1)要求の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・要求に正当な理由がない、または診療・サービス等と全く関係のない要求
- ・契約や当院の規定により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難な、または対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償や過度な金銭・物品の要求

(2)手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求等)
- ・威圧的な態度、大声での威嚇
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)
- ・職員個人への付きまとい、プライバシーの侵害

※ただし、当院の不手際やサービスに対する、事実に基づく正当なクレームや改善要求はこれに該当しないものとし、真摯に対応を行う。

第3章:対象となる範囲

愛和グループに所属する正社員、パート、嘱託職員など当院の業務に従事するすべての職員を対象とする。

第4章:相談体制及び職員のケア

- ① 職員がカスタマーハラスメントに関する相談を行えるよう、相談窓口(担当:CST:クロスサポートチーム)を設置する。
- ② カスタマーハラスメントの被害を受けた職員に対し、メンタルヘルスケアを含めた必要な支援を行い、必要に応じて産業医や専門医療機関等への紹介を行う。

第5章:不利益取り扱いの禁止

職員がカスハラ報告・相談をしたこと、または対応に協力したこと等を理由として、人事評価等において不利益な扱いを受けないことを保証する。

第6章:事後の対応方針

カスタマーハラスメントが発生した場合、組織として迅速かつ適切に対処する。事態の悪質性や緊急性に応じて、弁護士や警察等の外部専門機関と緊密に連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行う。

2026 年10月 1 日 制定