

カスタマーハラスメント対策基本方針

当院では、患者さんやご家族等に安心して医療を受けていただけるよう、丁寧で誠実な対応に努めています。一方で、患者さんやご家族等からの要求や言動の中には、その内容や態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の尊厳を傷つけたり、安全や就業環境を害したりするものがあります。当院は、患者さん等から寄せられる正当なご意見・ご要望には真摯に対応するとともに、職員が安心して働くことのできる環境を守ること、良質な医療を継続して提供するために重要であると考え、以下の方針によりカスタマーハラスメントへの対策を行います。

1. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

患者さん、ご家族その他当院を利用される方等からの言動のうち、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントとして取り扱います。

【例えば、次のような行為が該当する場合があります】

- ・暴行、傷害等の身体的な攻撃・暴言、脅迫、侮辱、人格を否定する発言等・大声、威圧的な言動・土下座等の過度な謝罪の要求・長時間にわたり職員を拘束する行為
- ・同じ内容の要求や苦情を繰り返すなど、継続的・執拗な言動・職員個人への攻撃、要求、つきまとい・合理的な理由のない特別扱い、金銭、謝罪等の要求
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷等・その他：職員の安全や就業環境を害する行為

尚、正当なご意見・ご要望・苦情の申し出をカスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。

2. 当院の対応

カスタマーハラスメントに該当する、またはそのおそれがある行為があった場合には、職員個人に対応を任せず、院長等に報告し、組織として対応します。状況に応じて、対応する職員の交代、複数名での対応、電話・面談等の終了、以後の連絡方法の指定など、職員を保護するために必要な措置を講じます。

また、暴力、脅迫その他の犯罪行為に該当する可能性がある場合や、職員・患者さん等の安全が脅かされる場合には、警察、弁護士その他の関係機関に相談通報することがあります。

3. 職員を守るための取組

当院は、カスタマーハラスメントを受けた職員からの相談に適切に対応し、相談したこと等を理由として不利益な取扱いを行いません。

また、カスタマーハラスメントが発生した場合には事実関係を確認し、必要な職員への配慮を行うとともに、再発防止に努めます。

4. 患者さん・ご家族等へのお願い

当院は、患者さんやご家族等との信頼関係を大切に、いただいたご意見やご要望には誠実に対応してまいります。同時に、職員が安心して働ける環境を確保することは、安全で良質な医療を継続して提供するためにも重要です。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

2026 年 10 月 1 日

熊埜御堂耳鼻咽喉科 院長：熊埜御堂浩