

カスタマーハラスメントに対する方針

▼はじめに

医療法人コジマ会（以下“当法人”）では、事業所で働く一人ひとりが持つ能力を最大限発揮し、心身ともに健やかに、いきいきと活躍することができる、安全で働きやすい職場環境を確保することが、安心・安全で質の高いサービスを提供する基盤であるものと考えております。

患者さまならびにご家族さま（以下“皆さま”）のご期待に応え、法令遵守はもとより、皆さまに対して真摯に対応し、信頼や期待に応えて、より良い医療サービスの提供に心掛けています。

一方で、当院をご利用される皆さまの一部には、暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、安全で質の高い医療サービスの提供を担う職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

当法人では、皆さまからのご意見・要望に対してこれからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、当法人で働く職員一人ひとりを守ることも、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、「カスタマーハラスメントに対する方針」を以下のとおり策定しました。

▼カスタマーハラスメントの定義

皆さまからのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり当法人で働く職員の就業環境が害されるおそれがあるもの

【要求の内容が妥当性を欠く場合】

- 当院の提供する医療サービスに過誤（ミス）・過失が認められない場合
- 要求の内容が、当院が提供する医療サービスの内容とは関係がない場合

【該当する行為】 *以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- 継続的な言動、執拗な言動
- 土下座の要求
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動、性的な言動
- 当法人で働く職員個人への攻撃や要求
- 当法人で働く職員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない金銭補償の要求、謝罪の要求

▼カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当法人では、働く職員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、皆さまへの対応をいたしません。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

2024年5月

医療法人コジマ会