令和８年１０月１日

カスタマーハラスメントに対する基本方針について

社会医療法人鳩仁会　札幌中央病院（以下、「当院」）は、いかなる理由があろうとも、職員に対する暴言、暴力、脅迫、不当な要求、威圧的な態度など、カスタマーハラスメントとみなされる行為を断じて許しません。当院は「カスタマーハラスメントに対する基本指針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応します。また、この基本方針を院内・院外に広く周知します。

【カスタマーハラスメントに対する基本方針】

１．はじめに

当院は「患者さまから信頼され選ばれる病院を目指すと共に、医療サービスの向上に努め、職員が満足できる職場作りを行う」という理念のもと、患者様一人ひとりに安全かつ質の高い医療サービスを提供するため、全職員が心身ともに健康で安心して業務に取り組める職場環境の維持が不可欠であると考えています。すべての方の人権と尊厳が尊重され、相互に信頼し合える関係を築くことを目指しております。

一方、一部の患者様の要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、暴力、脅迫、不当な要求、威圧的な態度など、職員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安心・安全なサービス提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組みことが可能となり、ひいては患者様との関係をより良いものとすることにつながると考え、当院における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

２．当院におけるカスタマーハラスメントの定義

当院では、カスタマーハラスメントを「患者様またはそのご家族等、その他当院の事業に関係する者による言動で、職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

・暴力行為
・暴言・侮辱・誹謗中傷
・威嚇・脅迫
・職員の人格の否定・差別的な発言
・土下座の要求

・長時間の拘束
・社会通念上相当な範囲を超える対応の要求
・合理性を欠いた不当・過剰な対応の強要
・当院の了承を得ず撮影や録音をすること
・当院や職員の信用を著しく損なう内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
・職員に対するセクシュアルハラスメント、その他ハラスメント、つきまといなど

３．カスタマーハラスメントへの対応

当院ではすべての関係者が安心して利用し勤務できる環境を守るため、カスタマーハラスメントには断固とした姿勢で対応します。

・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当院がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、即座に対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
・さらに悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携し、法的措置も含めて厳正に対処します。
・対策を講じる際には、消費者の権利や、障害者差別解消法における、障害を理由とする不当な差別的取り扱いの禁止や合理的配慮の提供義務に留意します。
・カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
・カスタマーハラスメントに関する警察・弁護士等との連携体制を構築します。
・職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。

※なお、職員が職員同士や当院の事業に関係する者に対するハラスメント行為も断じて許しません。
※事案が発生した際の連絡・相談は総務課までお願いします。

札幌中央病院
院長　村木里誌