

医療法人社団三碧会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

私たちのミッションは、患者様が安心して医療を受けられる「安心の空間」を提供し、地域医療に貢献することです。特に糖尿病においては専門医による質の高い治療を、そして内科・小児科においても地域に根差した医療サービスを提供しています。患者様からのご意見・ご要望は、私たちが提供する医療サービスの質を高める貴重な機会と考えております。

しかし、スタッフへの暴言、脅迫、暴力などの行為は、スタッフの尊厳を傷つけ、すべての患者様への最高の医療提供にも悪影響を及ぼします。スタッフが安全で働きやすい環境で業務に取り組むことで、患者様により良い医療サービスを提供できると考えております。

2. 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「患者様からの要求や言動のうち、社会通念上不相当で、スタッフの就業環境が害されるもの」と定義いたします。具体的には、以下のような行為が該当いたします。なお、これらは例示であり、これらに限定さ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、スタッフの人格否定・差別的発言
- 土下座などの過度な謝罪要求
- 長時間にわたる拘束
- 過度な金銭要求や法外な損害賠償請求
- 診療時間外や休日の執拗な連絡・面談要求
- 医療行為の無償提供や不当な値引き要求
- スタッフの解雇や処分要求
- SNS 等への誹謗中傷投稿

3. 対応方針

患者様からのご意見・ご要望には誠実に対応いたします。問題解決は合理的かつ建設的な話し合いを基本とします。ただし、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、スタッフの安全確保および他の患者様の安全・快適な環境を最優先に、以下の段階的対応を行います。

- (1) 注意・警告：行為の中止を求め、改善を促します。
- (2) 一時的な利用停止：改善が見られない場合、一定期間の診療をお断りします。
- (3) 診療の完全停止：悪質な場合、今後の診療提供を停止します。
- (4) 法的措置：特に悪質と判断した場合は、警察や弁護士等と連携し適切な対応を行います。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社内体制）

当院は、カスタマーハラスメントの防止・対応について、以下の取り組みを実施いたします。

- カスタマーハラスメントを受けた場合、スタッフのケアを最優先に行います。
- スタッフに対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を定期的実施いたします。
- カスタマーハラスメントに関する専用相談窓口を設置いたします。
- 警察・社労士等の外部機関との連携体制を整備いたします。
- 事案の記録・分析を行い、再発防止に努めます。
- 重要案件については、外部専門家の意見も参考にしながら、客観的な判断を行います。

2025年7月7日 制定
医療法人社団三碧会