医療法人大地

カスタマーハラスメントに対する基本方針

患者さん・利用者さん・ご家族・お取引先の皆さまへ

医療法人大地は、患者さん・利用者さんとそのご家族の権利を尊重し、ご意見やご要望に誠実に対応します。同時に、安心して医療・サービスを受けていただける環境と職員の安全を守るため、カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然と対応します。

１　カスタマーハラスメントとは

患者さん・利用者さん、ご家族、お取引先などの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものをいいます。施設内に限らず、訪問診療・訪問看護先、送迎中、電話・電子メール・SNS などでの言動も対象となります。

正当なご意見・苦情・ご要望や、合理的配慮を求めること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。

判断に当たっては、言動の内容や経緯、頻度、病状・障害などの事情を総合的に考慮し、不当な差別的取扱いをせず、必要な合理的配慮を行います。

２　対象となる行為の例

・暴力、物を投げるなどの身体への攻撃
・脅迫、侮辱、人格を否定する暴言、土下座の強要
・正当な理由のない金銭、特別扱い、職員の処分などの要求
・執拗な要求、長時間の拘束、居座り、繰り返しの電話
・性的な言動、不必要な身体接触、つきまとい、個人情報の暴露

※上記は例示です。重大な言動は、１回でも該当する場合があります。

３　発生時の対応

職員個人に対応を任せず、複数名での対応や担当者の交代などを行います。行為の中止を求めても不当な要求が続く場合は、対応時間の制限や電話対応の終了などを行い、必要に応じて警察・弁護士等と連携します。

診療・サービスの制限や退去のお願いについては、院長が緊急性や応招義務、診療継続の必要性等を検討し、必要な医療の確保に配慮して判断します。

４　職員の保護と再発防止

職員が相談できる窓口を設け、関係者のプライバシーを保護し、被害を受けた職員を支援します。職員への周知・研修と対応方法の見直しを行い、再発防止に取り組みます。

安心して医療・サービスを受けられる環境づくりに、
皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

2026 年 10 月 1 日

医療法人大地　真駒内外来プラザ

院長