法人の職場におけるカスタマーハラスメントに対する取組み

1. 基本方針

医療法人喜望会は、心の通う良質の医療を提供するために職員が安心して働ける環境を大切にしています。カスタマーハラスメントに対しては、職員の心身の安全を最優先に、組織的に、毅然と対応し、職員の健全な労働環境を守ります。

2. カスタマーハラスメントの定義

法人が運営する病院、事業所、利用者宅、その他の職場等において行われる顧客等（患者様・ご家族、その他法人の事業に関する関係者等）の言動で、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ものにより職員の就業環境が害されるもの。対面に限らず、電話、SNS 等を用いて行われるものを含みます。

3. 対応方針

カスタマーハラスメントに該当する言動を受けた職員は、速やかに上長へ報告・相談します。各部署の所属長が相談窓口となり相談に応じ、職員へ対応の助言・指示、プライバシー保護、事後のサポート等を行います。

法人は、職員を一人で対応させず、状況に応じて録音・録画など記録の作成、対応の打ち切り、警察や弁護士への相談等を行う場合があります。必要に応じてカスタマーハラスメント対策推進チームを立ち上げ、事後においても組織的な対応を継続して行います。

4. 教育・啓発

法人は、カスタマーハラスメントに対する方針、対応策、報告体制、サポート体制等について、職員へ周知・啓発、並びに接遇等の教育に取り組み、職員の顧客対応力向上に努めます。

日常の診療においては、納得のいく説明と同意のもと診療を行い、顧客の要望等に対しては、真摯に、丁寧な対応を心掛け、良質で満足度の高い医療の提供に努めます。

令和８年１０月１日

医療法人喜望会　理事長