長崎掖済会病院　カスタマーハラスメントに対する基本方針

長崎掖済会病院
令和8年10月1日

１．基本的な考え方

当院は、患者さん、ご家族、地域の皆様から寄せられるご意見やご要望を、医療の質の向上につながる大切な機会と捉え、真摯かつ誠実に対応してまいります。
一方で、暴言、暴力、不当な要求その他の社会通念上許容される範囲を超えた言動により、当院職員の人格や尊厳が傷つけられ、就業環境が害される行為は、安全で質の高い医療を提供するうえで重大な影響を及ぼします。
当院は、患者さん等の権利を尊重するとともに、職員が安心して業務に従事できる環境を整備することが、より良い医療の提供につながるものと考え、本方針を定めます。

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、患者さん、ご家族等、当院の事業に関係する方による言動のうち、その内容または手段・態様が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行為と定義します。
以下のような行為が該当しますが、これらに限られるものではありません。

・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・脅迫、暴言、侮辱、中傷等の精神的な攻撃
・威圧的な言動
・不当な謝罪要求
・合理的理由のない過剰な要求
・長時間または繰り返しの拘束
・差別的な言動
・職員へのセクシュアルハラスメント行為
・職員や当院の信用を損なうSNS等への投稿

なお、電話、メール、インターネット、SNS等による行為も含みます。

３．当院の対応

当院は、頂戴したご意見やご要望に対しては、真摯かつ誠実に対応いたします。
しかしながら、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には、毅然とした対応を行うとともに、職員の安全確保を優先させていただきます。
また、必要に応じて、対応の中止、対応者の変更、警察・弁護士等の外部専門機関との連携など、適切な措置を講じます。
当院においては、カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、対応に関する相談の受付やカスタマーハラスメントを受けた職員に対する心のケアを行ってまいります。

令和8年10月1日
長崎掖済会病院
院長　末広　昌嗣