

カスタマーハラスメントに対する基本方針

医療法人起生会は、患者様、ご利用者様、ご家族様等から寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、より良い医療・介護サービスの提供に努めています。

一方で、職員の人格や尊厳を傷つけ、安全な業務や適切な医療・介護サービスの提供を妨げる行為に対しては、職員を守るため、組織として毅然と対応します。

カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- 暴力、物を投げる行為、器物損壊
- 大声、暴言、脅迫、侮辱、差別的・性的な言動
- 長時間の拘束、居座り、退去要請に応じない行為
- 同じ要求を執拗に繰り返す行為
- 業務と関係のない要求や、社会通念上相当な範囲を超える要求
- 職員の無断撮影、個人情報の公開、SNS 等での誹謗中傷
- 他の患者様・ご利用者様への迷惑行為
- 診療、介護、受付その他の業務を妨げる行為
- 医療・介護のサービスの範囲を著しく超える過度な要求

カスタマーハラスメントへの対応

これらの行為があった場合は、職員を一人に対応させず、組織として対応します。行為の中止を求めても改善されない場合には、対応の終了、退去の要請、以後の連絡方法等の制限を行うことがあります。

また、悪質又は危険な行為については、警察への通報、弁護士への相談その他必要な法的措置を講じます。

医療・介護サービスの継続については、緊急性、医療上・介護上の必要性、患者様・ご利用者様の心身の状態、職員や周囲の方の安全等を踏まえ、関係法令に従って個別に判断します。

本方針は、患者様、ご利用者様、ご家族様等からの正当なご意見や苦情のお申し出を妨げるものではありません。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

令和 8 年 9 月 17 日

医療法人起生会