カスタマーハラスメントに関する基本方針

１．カスタマーハラスメントに対する当院の基本方針

病院と患者様やそのご家族をはじめ、当院施設を利用される方との信頼関係を損なうカスタマーハラスメントに該当する行為については、職員や他の善良な患者様の人権および安全を守るため、法的措置を含め組織として厳格に対処します。

２．カスタマーハラスメントの定義

患者様やそのご家族をはじめ、当院施設を利用される方からの言動のうち、
「当該言動の要求の内容が著しく妥当性を欠くもの又は当該言動の要求の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員等に精神的・身体的苦痛を与え、安全に働ける就業環境が害される行為」
をカスタマーハラスメントと定義します。

【カスタマーハラスメントに該当しうる行為（例)】

○要求の内容が妥当性を欠く場合

- 当院の医療サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が、当院の医療サービスの内容と関係がない場合

○要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合

- 身体的な攻撃（暴力・傷害等）
- 精神的な攻撃（暴言、脅迫、名誉棄損、侮辱など）
- 威圧的な言動
- 必要以上の長時間にわたる拘束や執拗な言動（電話も含む）
- 性的な言動
- 職員個人への攻撃、要求
- 過度な金銭等の補償の要求
- 過度な謝罪の要求（土下座、謝罪文など）

３．カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに対しては厳格に対応し、注意・警告をさせていただきます。また、必要に応じて警察や弁護士と連携し、適切に対応します。

令和８年 10 月１日

宮本整形外科病院