

医療法人社団裕恒会 G クリニック 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当クリニックは、「安全・安心な医療体験の提供」という理念の下、患者様やご利用者様のご要望に真摯に対応し、より満足度の高い医療サービスの提供に努めています。患者様からのご意見・ご要望は、当クリニックの業務改善や品質向上のための貴重なフィードバックであり、真摯に受け止める姿勢を重視しています。しかしながら、一部の患者様による過剰な要求や暴言・威嚇等の言動は、従業員の尊厳を傷つけ、心身の負担となり、業務に支障をきたす場合があります。こうした社会的に著しく不当な行為は、従業員の安全・安心な就業環境を損なうだけでなく、企業としての適切なサービス提供にも悪影響を及ぼします。従業員が安心して業務に専念できる職場環境を整備することは、患者様へのより良い対応にもつながるものと考え、当クリニックでは以下の通り「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、組織的に対応を進めてまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

当クリニックでは、カスタマーハラスメントを下記と定義します。

「患者様等から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」

具体的には、以下のような行為が該当します（例示であり、これらに限られません）

- ・暴力行為、暴言・侮辱・誹謗中傷、威嚇・脅迫、差別的・人格否定的な発言
- ・土下座等の過剰な謝罪要求、長時間の拘束や執拗な要求、社会通念を逸脱した過剰な対応要求
- ・不当・過剰な損害賠償請求、SNS 等での名誉棄損や風評の拡散
- ・セクシュアルハラスメント、SOGI ハラスメント、その他のハラスメント行為やつきまとい行為 など

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内体制）

- ・従業員がカスタマーハラスメントを受けた際は、速やかに事実確認と心理的ケアを実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法についての理解を深めるため、従業員に対して、カスタマーハラスメント対策マニュアルの周知徹底します。
- ・社内、社外相談窓口を設置し、必要に応じて弁護士・警察・外部支援機関と連携します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外への対応方針）

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを基本とします。
- ・当クリニックでカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降の診療・サービス提供をお断りする場合があります。
- ・悪質と認められるケースでは、警察通報・法的措置など毅然と対応します。