

カスタマーハラスメントに関するご案内

当院では、患者さん・ご家族の皆さまに安心して医療を受けていただけるよう、丁寧で誠実な対応を心がけています。皆さまからのご意見やご要望、苦情についても、医療やサービスの改善につなげるため、真摯にお伺いします。

一方で、職員に対する暴言・暴力・威圧的な言動など、社会通念上相当な範囲を超え、職員の尊厳や安全を脅かしたり、適切な医療の提供を妨げたりする行為については、カスタマーハラスメントとして対応いたします。

＜カスタマーハラスメントに該当する行為の例＞

● 暴言・威圧的な言動

- ・ 大声で怒鳴る、威嚇する、侮辱する
- ・ 職員の人格や尊厳を否定する発言
- ・ 差別的な発言や脅迫、危害を加えることを示唆する発言

● 暴力・危険な行為

- ・ 殴る、蹴る、押す、物を投げるなどの暴力
- ・ 病院の設備や物品を故意に壊す
- ・ 職員や他の患者さんの安全を脅かす行為

● 過度・不当な要求

- ・ 医療上・安全上対応できないことを繰り返し要求する
- ・ 正当な理由なく、特別な対応や優遇を求める
- ・ 規則や手続きを無視するよう要求する
- ・ 職員個人への謝罪、金品、サービス等を要求する

● 長時間・繰り返しの拘束

- ・ 長時間にわたり職員を拘束する
- ・ 同じ内容の要求や苦情を繰り返す
- ・ 業務に支障が生じるほど、電話や来院を繰り返す

● 職員への個人的な要求・性的な言動

- ・ 職員の住所・電話番号等の個人情報を要求する
- ・ 職員につきまとう、待ち伏せする
- ・ 性的な発言、質問、接触、要求等を行う

● 撮影・録音・SNS 等への投稿

- ・ 職員や他の患者さんを見無断で撮影・録音する
- ・ 職員の顔や氏名等が分かる写真・動画を無断で SNS 等に投稿する
- ・ 職員個人を特定しようとする行為や誹謗中傷を行う

※上記は一例であり、これらに限られるものではありません。

当院の対応について

当院では、患者さん・ご家族からの**正当なご意見や苦情をカスタマーハラスメントとして扱うことはありません。**

いただいたご意見等には適切に対応し、より良い医療・サービスの提供に努めます。

一方、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、状況に応じて対応をお断りすることがあります。また、暴力・脅迫等の行為については、警察等の関係機関に相談・通報する場合があります。

患者さん・ご家族の皆さまと職員が互いに尊重し合い、安心して医療を受けられる環境をつくるため、皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年10月1日

社会医療法人大成会 武南病院 病院長