カスタマーハラスメントに対する基本方針

医療法人臼井会田野病院(以下、当院)は、患者さんに対して真摯に向き合い、信頼や期待に応えることで、より質の高い医療を提供できるように取り組んでいます。

一方で、患者さんあるいは関係者より、常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招くゆゆしき問題です。

当院は職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、患者さんあるいは関係者に対し誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

患者さんあるいは関係者からこれらの行為を受けた際は、職員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

● カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、①利用者からの言動であって、②雇用する労働者が従事する業務の性質や利用者の疾病・障害・その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①～③までの要素を全て満たすものです。

※電話や SNS 等のインターネット上において、行われるものも含まれます。

②社会通念上許容される範囲を超えたものについては、以下の行為が該当します。

1. 身体的な攻撃(暴行、障害、わいせつ行為等)
2. 精神的な攻撃(暴言、脅迫、侮辱、誹謗中傷、名誉毀損、性的発言、差別的発言等)
3. 不合理な要求(謝罪,土下座の強要、金銭補償の要求等)
4. 正当な理由なく長時間(概ね 30 分を目安)にわたり、執拗な要求や何度も説明を強要する行為
5. 院内秩序を乱す行為(大声、居座り、業務妨害等)
6. SNS 等による職員への誹謗中傷・個人情報の拡散
7. その他各号に準ずる行為をすること

※上記の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

③労働者の就業環境が害されるとは、当該言動によって、労働者が身体的または精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、職員が就業するうえで看過できない程度の支障が生じることを指します。

※正当な苦情・要望であっても、社会通念上許容される範囲を超える言動については、カスタマーハラスメントに該当します。

医療法人 臼井会
田野病院

掲載日/2026 年 11 月 19 日 掲載終了日/変更の日まで ●総務課長承認済(検印省略)