カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年10月1日

医療法人社団墨水会　浜町センタービルクリニック　院長　工藤 健司

◆ 目的

当法人は、患者様等と職員が互いの立場を尊重し、安心して医療・サービスを提供し、また受けられる環境を整えることを目的として、本基本方針を定めます。

◆ 基本方針

①患者様・ご家族等の権利を尊重し、正当なご意見・ご要望には真摯に対応する。

②社会通念上の範囲を超える言動には、組織として対応を判断し、必要に応じて対応をお断りする。

③犯罪に該当し得る行為があった場合は、直ちに警察へ通報する。

④相談した職員に不利益な取り扱いは行わない・プライバシーを保護する。

◆ どのような行為が禁止されますか

・理由のない要求・サービスと無関係な要求

・契約内容を著しく超えるサービスの要求

・対応が著しく困難・不可能な要求

・不当な損害賠償・慰謝料の要求

・土下座や文書での謝罪の強要

◆ 社内における対応

カスタマーハラスメントが発生した場合には、事実関係を確認した上で、必要に応じて対応の中止や退去を求めるなど、適切な措置を講じます。また、悪質な行為や危険が伴う場合には、警察・弁護士等の関係機関と連携して対応します。

職員に対しては、カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法の周知・教育を行うとともに、相談・報告体制を整備し、安心して働くことができる職場環境の確保に努めます。

◆ 社外における対応

当法人は、取引先、委託先その他の関係事業者に対しても、相手方の立場や人格を尊重し、当法人の職員によるカスタマーハラスメントを行いません。

取引先等から、当法人の職員によるカスタマーハラスメントについて申出があった場合には、事実関係を確認し、必要に応じて是正及び再発防止に取り組みます。

当法人は、患者様・ご家族・受診者・取引先等と職員が相互に尊重し合える環境づくりに取り組んでまいります。皆様のご理解とご協力をお願いいたします。