

カスタマーハラスメントに対する基本方針(案)

<目的>

玉島協同病院は、当院関連事業所群(以下、当院)において、倉敷医療生活協同組合や当院が掲げる理念に基づき医療・介護事業等を行っています。また地域の医療機関、介護福祉施設等とも連携し、地域を支える存在であり続けようと努力を重ねています。当院において継続的にサービスを提供し続けるためには、職員並びに当院で働く関係者(以下、職員等)が安心して働き続けられ、尊厳が保たれていることは、サービス提供において不可欠な要素です。

暴力や不当な要求等により、職員等の尊厳を傷つける著しい迷惑行為から職員等を守り、サービス提供を持続させるために、この「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

<カスタマーハラスメントの定義>

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている内容を参考に、当院ではカスタマーハラスメントを、「患者・利用者または家族による妥当性を欠いた要求や、社会通念上不当な言動(威圧、暴言、暴力、暴行、脅迫、侮辱、名誉棄損、卑猥な言葉など)により、職員等と職員等の就業環境が害されること」と定義します。

<該当する行為例>

以下の内容には、SNS等インターネットへの投稿(写真・映像・音声・個人名の公開)を含めます。

- ・ 大声による罵倒、暴言またはにらみつける、立ちをはかるなどの威圧的な行動・言動等により、他の患者・利用者等や職員等に迷惑を及ぼすこと(尊厳や人格を傷つけるような行為)
- ・ 来訪者および職員等に対する暴力行為、若しくはその恐れが強い場合
- ・ 解決しがたい要求を繰り返し、職員等の業務に支障をきたすこと(必要以上に面会や電話等を強要する行為等)
- ・ 職員等へみだりに接触すること、卑猥な発言など公然わいせつ行為及びつきまといやストーカー行為をすること
- ・ 正当な理由もなく事業所内に立ち入り、長時間とどまること
- ・ 当院の指示に従わない行為(飲酒・喫煙・無断離院など)
- ・ 当院の了承を得ず、撮影や録音をすること
- ・ 謝罪や謝罪文を強要すること
- ・ 当院内の機器類の無断使用、持ち出し、または器物破損行為
- ・ 宗教への勧誘及び政治活動を強要すること
- ・ 許可なく営利を伴う営業行為を行うこと
- ・ 一方的な主張等で長時間(30分以上)の電話や明らかに不要な複数回の架電反復により、当院の事業に支障を与えること
- ・ 賭博行為
- ・ その他、医療・介護サービス等に支障をきたす迷惑行為

<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、退去や今後一切のサービス提供の停止を命じることがあります。また状況に応じて、警察介入や弁護士を含む第三者に相談の上、適切に対処いたします。

2026年6月1日
玉島協同病院
院長 進藤 真