

2025年12月18日

医療法人社団美松会生田病院

理事長 生田大二

カスタマーハラスメントに関する基本方針

【基本方針】

当病院は、患者さん一人一人に真剣に向き合い、一所懸命に医療やその付随するサービスを提供して参りました。一方で、患者さんやその関係者の方からの要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、ハラスメント等の職員のプライドや尊厳を傷つけるものや、医療サービスを逸脱するような行為の要求等もあり、これらの行為は職場環境の悪化を招く由々しき問題です。本病院は、職員の人権を尊重し、守るため、これらの要求や言動をされる患者さんや関係者の方に対しては、誠意をもって対応しつつも、一定の常識を超えたカスタマーハラスメント的行為に対しては毅然とした態度で臨みます。

また、職員が患者さんや関係者の方からこれらの行為を受けた際は、責任者、上司、院長、理事長等に報告することを奨励しており、相談があった際は組織的に対応します。

【対応】

- ① 職員をカスタマーハラスメントから組織対応で守ります。
- ② 職員からの相談、事後カウンセリング等ケアしてまいります。
- ③ 職員へ継続して接遇教育を実施してまいります。
- ④ 事案内容によっては弁護士、警察などとも連携を図ってまいります。