

カスタマーハラスメント対応基本方針

制定 令和8年8月28日

1. 基本的な考え方

香川県厚生農業協同組合連合会（以下「当会」）は、患者様やご家族等に対して真摯に向き合い、信頼や期待に応え、より良い医療・保健・福祉サービスの提供を心がけています。これらのサービスを継続して提供するためには、当会役職員が心身ともに健康で、安心して業務に従事できる環境を確保することが不可欠です。

しかしながら、昨今は社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動（いわゆるカスタマーハラスメント）が社会問題化しており、当会においても、役職員の人格・尊厳を傷つけ、就業環境を害する事態が発生しかねない状況にあることを、重く受け止めています。

このため、当会では役職員に対するカスタマーハラスメントに対し、毅然とした態度で組織的に対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

当会では、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」に基づき、患者様やご家族等からの言動のうち、役職員が従事する業務の性質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、役職員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。以下に具体的な例を示します。

○暴力・身体的な攻撃：殴る、蹴る、突き飛ばす、物を投げつける等

○暴言・威圧的な言動：大声での罵倒、威嚇、侮辱、差別的な発言、執拗な責め立て

○過剰な要求：応対時間を大幅に超える長時間の拘束、理不尽な謝罪要求、社会通念上不相当なサービス提供の強要

○プライバシー侵害：職員の無断撮影・録音、SNS等への誹謗中傷や個人情報報の書き込み

○性的な言動：セクシャルハラスメント、卑猥な言動、不必要な身体への接触

3. カスタマーハラスメントへの対応方針

カスタマーハラスメントに該当する行為が発生した場合は、以下のとおり対応します。

○組織的対応:担当者一人に抱え込ませず、組織として対応します。

○診療の拒絶:暴言・暴力等により診療継続が困難と判断される場合、医師法第19条第1項の「正当な理由」に基づき、診察をお断り、または退去を命じます。

○外部機関との連携:悪質な行為や緊急性が高いと判断した場合は、直ちに警察へ通報し、弁護士等と連携のうえ法的措置を含めた厳正な対応を行います。

4. 患者様・ご家族等へのお願い

当会施設をご利用の多くの患者様・ご家族等には、日頃から温かいご理解をいただき心より感謝申し上げます。

当会は、今後ともより良い医療・保健・福祉サービスを提供するため、引き続き患者様・ご家族等と良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。万が一上記のような行為が見受けられた場合には、本基本方針に則った対応をとらせていただくことがございます。何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

以上