

カスタマーハラスメント定義

～病院を利用される皆さまにご満足いただき、

安心してご利用いただける対応を職員が継続して行っていくために～

病院は「患者さま第一」の原点に立って迅速・的確・親身な対応を行い、頂いたお声を「最善の医療・運営」に活かすことに取り組んでいます。加えて病院はハラスメントの無い職場環境を整えることは、病院の重要な責務であると考えております。

万が一病院を利用される皆さまから社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的な方針を定めました。

病院の考えるカスタマーハラスメントの定義

病院を利用される皆さまからの要求・言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの、または内容が妥当であっても当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境が害されるもの

- 暴言、暴力
- 脅迫、威嚇、威圧行為
- ストーカー行為、プライバシーの侵害行為、セクシャルハラスメント行為
- 侮辱、中傷、人格否定する発言
- 社会通念上過剰なサービスや対応の要求
- 合理的な理由のない謝罪要求
- 同じ要求等の繰り返しによる時間的・場所的拘束
- SNS やインターネット上での誹謗中傷

※上記は例示でありこれらに限られるものではありません。

カスタマーハラスメントが確認された場合は、残念ながら患者さまの診療や対応をお断りさせていただくことがあります。また、悪質な場合には、警察・弁護士など外部専門家と連携し、適切に対処させていただきます。

令和7年4月

佐倉整形外科眼科病院

院長 後藤 憲一郎