

一般社団法人清川あさひ会 あさひ在宅クリニック

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

あさひ在宅クリニックは、「すべての人が住み慣れた地域で安心して最期まで暮らせる社会の実現」という理念のもと、ご自宅での医療を必要とする方々に対し、安全かつ質の高い在宅医療を提供することに努めております。私たちは、患者様やご家族からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、診療内容やサービスの改善・向上につなげてまいりました。

一方で、一部のご利用者様やご家族のご要望・ご発言の中には、医師・看護師・事務職員を含むスタッフに対する人格を否定する発言、脅迫、暴力、あるいは社会通念上許容されない要求等、スタッフの尊厳や安全を著しく損なう行為が見受けられることがあります。

こうした不当な行為は、スタッフの就業環境を著しく悪化させ、継続的かつ安定的な医療提供に重大な支障をきたす可能性があるとともに、他の患者様への適切な医療提供にも影響を及ぼしかねません。

当クリニックでは、すべての職員が安心して業務に従事できる環境を整えることが、結果としてより良い医療の提供につながるものと考えています。そこで、あさひ在宅クリニックにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下の通り定め、安心・安全な医療環境の実現に向けて取り組んでまいります。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・ 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」(ソジ)は、性的指向(sexual orientation)と性自認(gender identity)の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応(社内)

- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応(社外)

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家(弁護士等)と連携の上、毅然と対応します。