

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当法人は、患者様・利用者様やご家族等に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心がけます。

一方で、患者・利用者やご家族等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるもの、他の善良な患者様・利用者様に対して影響を及ぼすものもあり、これらの行為は、職場環境及び診療環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、職員と他の善良な患者様・利用者様の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、患者様・利用者様やご家族等に対し誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、患者様・利用者様やご家族等からこれらの行為を受けた際又は見かけた際は、職員が上長等に報告・相談することを推奨しており、相談があった際には組織的に対応します。

－禁止事項－

当法人では、多くの患者様・利用者様に医療サービスを提供しており、療養・生活環境を整えるべく、以下の迷惑行為を禁止しております。悪質と判断された場合には警察に通報をすることや、診療拒否、退去要求（強制退院）、立入禁止措置などお断りさせていただく場合があります。何卒、ご理解を賜りたくお願い申し上げます。

1. 職員や他の患者・利用者への強要・脅迫行為
2. 職員や他の患者・利用者へのわいせつ行為、セクシャルハラスメント
3. 暴力・暴言・大声、その他の威嚇行為
4. 建物・設備・機器などを汚損する行為
5. 危険物を持ち込む行為
6. 許可なく撮影・録音等をする行為（携帯電話・スマートフォンなど）
7. 許可なく撮影動画や録音データをインターネットに公開する行為
8. 敷地内における飲酒・喫煙行為
9. 許可なく長時間滞在する行為
10. イヤホン等無しに音楽を流すなどの騒音を発生させる行為
11. 職員への業務と無関係な声掛け行為
12. その他社会通念上不適切又は医療法人の運営を阻害する行為