柴田内科循環器科クリニック
カスタマー・ハラスメント対策 基本方針

1. 基本的な考え方

柴田内科循環器科クリニック（以下「本クリニック」）は、患者、関係者、地域住民等への適切な対応を維持しつつ、本クリニックの業務に従事する者（以下「職員」）が安心して業務を遂行できる環境を確保するため、カスタマー・ハラスメント（以下「カスハラ」）に対して毅然とした対応を取り、職員の人権及び安心して就業できる環境と本クリニックの適正な業務運営を確保し、医療機関としての社会的責任を果たします。

2. カスタマー・ハラスメントの定義

本クリニックは、患者、取引先、施設利用者その他利害関係者から職員に対する言動のうち、以下をカスハラと定義します。

職員への言動のうち、当該言動における、要求内容の妥当性に照らして、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を含む、業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境が害され、又は害されるおそれがあるもの。

カスハラの主な具体例は以下のとおりですが、これらに限られるものではありません。

（1）暴言・侮辱・差別的発言（人格を否定する発言、大声での威嚇、執拗な叱責など）
（2）暴力・威嚇・脅迫、その他違法行為（ 物を投げる、身体的な攻撃、威圧的な態度を取るなど）
（3）正当な理由のない過度な要求（合理的でない特別対応の強要や謝罪要求、職員に関する処罰の要求、執拗な長時間の拘束など）
（4）プライバシー等の侵害（職員や関係者の個人情報開示の強要、個人情報の公開、不適切な接触など）
（5）誹謗中傷等（SNS やインターネット上での言動も含む）
（6）セクシャル・ハラスメント等の嫌がらせや迷惑行為など

3. 具体的な対応方針

本クリニックにおけるカスハラへの具体的な対応方針は、以下のとおりとします。

（1） 職員の適切な対応の推進

- 本会の職員は、誠実かつ丁寧な対応を基本とする。

- カスハラに該当する言動を受けた場合、職員は冷静に対応するとともに、 速やかに院長等に報告・相談する。
- 職員に対してカスハラの認識と対応方法についての教育・研修を実施する。

(2) 組織的な対応の強化

- 職員が個別に対応するのではなく、組織として連携し、適切な対応を図る。
- 悪質な場合は、必要に応じて外部機関（弁護士・警察等）と連携する。
- カスハラに対する具体的な対応方法をマニュアル化し、職員に周知する。また、定期的に本方針や対応策の見直しを行い、改善を図る。

(3) 職員の安全確保とメンタルヘルス支援

- 身の危険を感じる場合は、直ちに退避し、必要に応じて警察に通報する。
- 精神的負担を軽減するため、相談窓口の設置や必要に応じてカウンセリングの案内等を行う。

(4) 関係者等への周知と啓発

- 本方針は公表するとともに、本クリニックの関係者等に周知し、カスハラに対する理解を促進する。

令和8年10月1日策定

関係者の皆様へのお願い

本クリニックは、地域の皆様と医療を通じてふれあい、ひとり一人に合った安心の地域医療、社会福祉を増進するという目的の実現のために日々活動をしております。皆様のご意見・ご指摘には真摯に向き合ってまいります。

一方で、カスタマー ・ ハラスメント等の著しい迷惑行為に対しては毅然と対応させていただきます。

今後も上記の目的のために職員一同尽力してまいりますので、引き続きご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。