

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当施設は、受診者の皆様に安心・安全で質の高い健康診断サービスを提供することを使命としています。

すべての職員が安心して業務に従事できる環境を守るため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

受診者の皆様と
職員が互いに尊重し合う
健診環境を
目指します



カスタマーハラスメント の定義

受診者またはその関係者からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当であり、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと考えます。

カスタマーハラスメントに該当する行為（例）

- | | | | | |
|--|--|---|---|--|
| 1 暴言・侮辱・
人格否定の発言
 | 2 威圧的な態度や
脅迫行為
 | 3 暴力行為または
暴力に準ずる行為
 | 4 長時間にわたる
執拗な苦情や要求
 | 5 土下座など社会通念上
相当でない謝罪の要求
不当な金銭補償や
特別対応の要求
 |
| 6 他の受診者や
診療・健診業務を
著しく妨害する行為
 | 7 職員へのつきまとい・
性的言動・
プライバシー侵害
 | 8 SNSやインターネット上での
誹謗中傷や
個人情報の公開
 | 9 正当な理由のない
繰り返しの電話・来訪・
問い合わせ
 | 10 その他、職員の安全や
業務遂行に支障を
及ぼす行為
 |

※上記は例示であり、これに限られるものではありません。



当施設の対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、次の対応を行います。

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">● 複数職員による対応への切り替え● 対応の中止または終了● 健診の延期または受診のお断り | <ul style="list-style-type: none">● 施設への立ち入りをお断りする措置● 必要に応じて警察・弁護士等の関係機関への相談・通報● 悪質な場合には法的措置を含めた適切な対応 |
|---|---|

職員への取り組み



職員が安心して働ける環境を整備するため、以下の取り組みを実施します。

- ✓ カスタマーハラスメント対応に関する教育・研修
- ✓ 相談体制の整備
- ✓ 組織的な対応体制の構築
- ✓ 被害を受けた職員への心身のケア

受診者の皆様へのお願い



当施設では、受診者の皆様に安心して健康診断を受けていただけるよう努めています。
今後もより良い医療サービスを提供するため、職員へのご理解とご協力をお願い申し上げます。



当施設は、受診者の皆様と職員双方の**人権と尊厳を尊重し**、**安心・安全な健診環境**の維持に努めてまいります。

医療法人社団 友好会

