

小樽掖済会病院 カスタマーハラスメントに対する基本方針

小樽掖済会病院
2026 年 10 月 1 日

1. はじめに

本会は、明治 13 年の発足以来、「腋(わき)に手を添えて助ける」という「掖済」の精神のもと、当初目的としていた船員の支援にとどまらず、広く社会に貢献する事業を推進しております。そのため、いただいた当院に対するご意見やご指摘は改善・向上のための機会と捉え、真摯かつ誠実に対応することを基本としております。

一方で、暴力や不当な要求等により当院職員の尊厳を傷つける行為は、当院職員の人権および就業環境を害するのみならず、当院が提供する医療、介護サービスにも悪影響を及ぼします。

当院は、安全な就業環境を確保することによって職員一人一人が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては皆様により良い医療の提供が可能になるものと考え、この度本方針を策定いたしました。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

当院ではカスタマーハラスメントを「当院において行われる患者、利用者またはそのご家族等、当院の事業に関係する方による言動のうち、その言動が社会通念上許容される範囲を超えたものであって、職員等の就業環境を害する行為」と定義します。

具体的には以下のような行為を指しますが、これらに限定されるものではありません。

＜カスタマーハラスメントに該当する行為例＞

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・過剰な要求
- ・長時間又は複数回にわたる拘束
- ・差別的な言動
- ・セクシャルハラスメント（盗撮、わいせつ行為、発言、つきまといなど）
- ・SNS 投稿などによって本会や職員の信用を棄損させる行為 等

※ いずれも電話、メール、SNS 等により行われる行為を含みます。

3. カスタマーハラスメントに対する当院の対応

- 頂戴したご意見等に対しては真摯かつ誠実に対応することを基本としてまいります。当院がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には毅然とした対応を行うとともに、職員の安全確保を優先させていただきます。
- カスタマーハラスメントに対しては、状況に応じて警察その他外部の専門家等との連携も含め、適切に対応いたします。
- 当院においてはカスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、カスタマーハラスメントへの対応に関する相談の受付やカスタマーハラスメントを受けた職員に対する心のケアを行ってまいります。

令和 8 年 10 月 1 日
公益社団法人日本海員掖済会
小 樽 掖 済 会 病 院
院 長 沖 田 憲 司