

カスタマーハラスメントについて

医療法人社団誠療会 成尾整形外科病院では、患者さん・ご家族の皆さまからのご意見やご要望を大切に受け止め、安心して医療を受けていただける環境づくりに努めています。

一方で、職員に対する暴力・脅迫・威圧的な言動、人格を否定する発言、長時間にわたる過度な要求など、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害する行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

当院では、職員の安全と安心を守り、より良い医療を提供するため、カスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応します。

なお、医療やサービスに関する正当なご意見・ご要望をカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。皆さまからいただいたご意見は真摯に受け止め、より良い病院づくりに活かしてまいります。

患者さん・ご家族の皆さまと職員が互いに尊重し合い、安心して過ごせる環境づくりに、皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

カスタマーハラスメントの例

- ・暴力、脅迫、威嚇、威圧的な言動
- ・職員の人格や尊厳を傷つける発言
- ・大声での怒鳴り声や侮辱、執拗な非難
- ・正当な理由のない長時間・繰り返しの対応要求
- ・職員への性的な言動や不必要な身体的接触
- ・許可のない職員の撮影・録音や、SNS 等への掲載
- ・その他、職員の就業環境を著しく害する行為

このような行為が確認された場合には、状況に応じて対応を中止するなど、職員の安全確保を優先した対応を行います。悪質な場合には、警察・弁護士等の関係機関と連携して対応することがあります。

2026 年 9 月

医療法人社団誠療会 成尾整形外科病院
院長 藤本 徹