

医療法人財団 聖蹟会 埼玉県中央病院 カスタマーハラスメントに対する基本方針

医療法人財団 聖蹟会 埼玉県中央病院は、患者・利用者・ご家族に安全で質の高い医療を提供するため、職員が安心して働ける環境を守ります。

- 1 職員の人格と尊厳を守り、就業環境を害する言動から職員を保護します。
- 2 社会通念上許容される範囲を超える要求や言動には、法人として毅然と対応します。悪質な場合は、警察・関係機関への相談、文書による警告、来訪・面会の制限などの措置をとります。
- 3 診療・介護サービスへのご意見・ご要望・苦情には誠実に対応します。本方針は正当な申し出を制限するものではありません。
- 4 患者・利用者の権利および障害のある方への合理的配慮に留意します。
- 5 職員一人に対応を委ねず、管理監督者と法人本部が関与して組織的に対応します。
- 6 相談窓口を設け、相談者のプライバシーを守ります。相談を理由とする不利益な取扱いはい行いません。
- 7 本方針は、電話・手紙・SNSなどインターネット上の言動にも適用します。

令和8年10月1日

医療法人財団 聖蹟会 埼玉県中央病院
病院長 早田邦康

KEY POINTS

基本方針の重要ポイント

当法人が求める「安全で開かれた医療・介護環境」のための重点事項です。



職員の保護と安全確保

すべての職員が安心感を持って医療・介護に従事できるよう、人格や尊厳を著しく害する暴言・脅迫・セクハラ等の言動から明確に保護します。



正当なご意見への誠実対応

医療・介護サービスの改善に繋がる正当な苦情やご要望には真摯に耳を傾けます。本方針により正当な権利行使を制限することは一切ありません。



組織的な対応体制

現場の担当者一人に抱え込まず、管理者や法人本部が介入し組織全体で毅然と対応します。必要に応じて警察や関係機関とも連携します。

🚨 対象となる言動の例および措置

● 対象となる過剰な要求・言動の例

- × 身体的な攻撃（暴力、威嚇、物を投げる等）
- × 精神的な攻撃（大声での暴言、誹謗中傷、脅迫等）
- × 過剰または不当なサービス・制度外の要求
- × 長時間にわたる束縛や執拗な繰り返しの講義・呼び出し
- × SNSやインターネット掲示板等への悪質な書き込み・盗撮行為

● 悪質な事案に対する法人の対応措置

- 📄 警告書の交付および診療・面会等の制限措置
- 👮 管轄警察署および顧問弁護士等の専門機関への相談・通報
- 📄 悪質な不退去や脅迫等に対する法的措置の実施

🔒 プライバシー遵守・相談者保護

ご意見・ご相談受付について

医療・介護サービスに関する正当な苦情や改善のご提案は、専用窓口にて承ります。

📞 お問い合わせ・相談窓口