令和６年１０月

ご利用者様、ご家族様　各位

カスタマーハラスメント防止についてのお願い

ご利用者およびご家族のみなさまにカスタマーハラスメント防止についてご協力をお願い致します。

カスタマーハラスメントとは、「働く労働者に対する顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為」のことです。昨今は、医療現場においてもご利用者・ご家族等による職員へのハラスメント行為が社会問題となり、職員離職の大きな原因になっています。

厚生労働省は働き方改革の一環として、法令等により事業者にハラスメント防止措置を講じるように求めました。また、北海道は、現場におけるハラスメント防止を目的としたリーフレットを作成し啓発を行っています。

当院は、ご利用者により良いサービスを提供することを目的に、職員が安心して働き続けることができる職場環境の整備に努めています。ご利用者およびご家族のみなさまには、「あらゆるハラスメントを許さない」という当院の基本方針にご理解、ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

敬具

定山渓病院は
さまざまなハラスメントから
患者・職員を守ります！

セクシャルハラスメント
わいせつ行為などの性的ハラスメント

パワーハラスメント
業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動

ハラスメント行為の例

ハラスメント行為の例

カスタマーハラスメント
ご利用者、ご家族によるハラスメント

ハラスメント行為の例

ハラスメントとは？

ハラスメントとは、抵抗できない人間に対する暴言・暴力などの嫌がらせ行為を言います。

- ○ 身体的攻撃　身体的な力を使って、危害を及ぼす行為
- ○ 精神的攻撃　個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたりおとしめたりする行為
- ○ 悪質クレーム　理不尽なサービスを要求する行為
- ○ セクシャルハラスメント　性的な言動、性差別的な言動、ストーカー的行為

定山渓病院のハラスメント防止に対する方針

ご利用者に対して、質の高い医療サービスを提供するためには、職員が健康で安全に働ける職場環境を整備することが重要です。厚生労働省は働き方改革の一環として、法令により事業者にハラスメント防止措置を講じるように規定しました。

渓仁会は、質の高いサービスを提供するために、ハラスメント防止に取り組みます。

医療法人渓仁会　定山渓病院
ハラスメント対策担当：高橋 直樹、原田 拓哉