

カスタマーハラスメントへの基本方針

令和 8 年 10 月 1 日より、改正労働施策総合推進法が施行され、すべての企業に対してカスタマーハラスメント（カスハラ）対策が法的義務となりました。

新生会グループでは以下のように対策を定めることとしました。

患者様やご家族様からいただくご意見やご要望は、医療・介護サービスの向上や職員の成長・病院・施設のサービス向上、職場環境の改善、業務改善等につながる貴重な情報でありますので、真摯に対応してまいります。一部患者さんやそのご家族による迷惑行為（暴言や過度な要求、長時間の対応強要などのいわゆるカスハラ行為）は、職員の尊厳を著しく傷つけるばかりか、職場環境の悪化を招く恐れがあります。

また、職員だけでなく、他の善良な患者様への医療の提供にも支障をきたす恐れがあります。

新生会グループは、このようなカスハラ行為から他の患者様や職員を守り、医療・介護サービスを向上させるため、警察・弁護士等の関係機関と連携し、毅然とした態度で組織的に対応してまいります。

次に挙げるような行為を当院は断固として拒否します。

大声による罵倒、暴言またはにらみつける、立ちはだかるなどの威圧的な言動等により、他の来院者や職員に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような行為）

来院者および職員に対する暴力行為、もしくはその恐れのある言動。

来院者および職員へみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為等を行うこと

解決しがたい要求の繰り返し、または必要限度を超えての面会や電話等の強要および職員の長時間の拘束など、職員の業務に支障をきたす行為。

一方的な主張等で長時間（15 分以上）の電話や明らかに不要な複数回の架電反復により、業務に支障を与えること

正当な理由もなく院内・施設内に立ち入り、居座る行為。

職員の指示に従わない行為（飲酒・喫煙・無断離院等）。

職員の下承を得ず行う撮影や録音、SNS への投稿。

謝罪や謝罪文の強要。

院内・施設内の機器類の無断使用、持ち出し、または器物破損行為。

宗教への勧誘および政治活動を行なうこと

許可なく営利を伴う営業行為を行うこと

その他、来院者、職員への迷惑行為や医療・介護サービスの提供に支障をきたす行為。

上記の行為は患者様、ご家族様に関わらず、医療関係者・介護事業者との信頼関係を損ない、適切な医療・介護サービスの継続を困難にします。

上記の行為により信頼関係が破綻していると当院が判断すれば、今後の診療及び介護サービスの提供には応じられませんので、予めご了承くださいとともに、ご理解とご協力をお願いいたします。