

医療法人 社団 幹人会における「カスタマーハラスメント」に対する基本方針

医療法人社団幹人会
理事長 玉木 一弘

当法人は職員と共に、これまで患者様、利用者様及びそのご家族ご関係者様等（以下「利用者様」という）の人権と自己決定権と尊重し、真摯に対応し、信頼や期待にお応えすることで、より質の高い医療・看護・介護・福祉サービスを提供するべく、業務にまい進して参りました。

一方で、時として利用者様等からの常識の範囲を逸脱した要求や、暴言、暴力、セクシュアルハラスメント等、職員の尊厳を棄損し、職場環境の悪化を招く行為を、経験しても来ました。

私たちは、職員ひとり一人の人権も堅持し、働き甲斐ある職場環境を維持する為にも、これらの要求や行為に対しては、社会規範に基づき、毅然とした態度で対応する所存です。

当法人としましては、利用者様から、万一これらの行為を受けた際は、職員が業務プロセス管理者や法人運営委員会等に忌憚なく報告・相談することを推奨するとともに、発生事例については、自己検証と組織的誠意をもって、その解決に努めることを本法人の基本理念とし、職員と共に、利用者様とも、ここに共有させていただきます。

2025年7月1日