

社団医療法人呉羽会 カスタマーハラスメント対応方針

社団医療法人呉羽会（以下当法人といいます）は、クレハグループの一事業所であり、「クレハグループ企業理念」および「クレハグループ人権方針」に基づき、人権を尊重した医療・介護活動に取り組んでいます。当法人は、地域社会に根ざした医療・介護サービスの提供を行う中で、患者様及び利用者様やご家族、地域の皆様、そしてお取引先様など、多岐にわたるステークホルダーの皆様と深く関わっています。

皆様から寄せられるご意見やご要望、ご相談は、医療の質向上や安全な療養環境の構築に欠かせない重要なものです。一方で、医療・介護の提供や受付の過程において、一部に社会通念を超える要求や、暴言・暴力、尊厳を傷つける言動が見受けられることがあり、これらは従業員の心身の不調を招き、健全な医療提供を揺るがす深刻な課題となっています。

また、当法人は、従業員が患者様やお取引先様に対して不適切な言動を行うことのないよう、自らの医療倫理と行動についても高い責任感を持つ必要があると考えています。

このような考えのもと、私たちは従業員が安心して医療・介護に専念できる安全な就業環境を確保するとともに、すべてのステークホルダーの皆様と、信頼に基づく健全な関係を維持するため、本方針を定めます。

1. 社団医療法人呉羽会におけるカスタマーハラスメントの考え方

当法人は、患者様及び利用者様やご家族、お取引先様からの合理的で建設的なご意見・ご要望には誠実に対応します。

一方で、社会通念上許容される範囲を超える言動（暴言、暴力、威嚇、過度な要求など）により、医療・介護現場の秩序や従業員の就業環境、心身の安全が脅かされるものについては、これをカスタマーハラスメントと捉え、一切容認しません。

【該当する行為例】

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・電話や医療・介護施設内外での長時間拘束、継続的・執拗な問い合わせ、不退去、居座りおよび同じ要望やお問い合わせの過剰な繰り返し
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）および精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮蔑、暴言、土下座の強要、人格を否定する言動、威圧的な言動等）
- ・セクシュアルハラスメント、ストーカー行為および差別的言動
- ・従業員など特定の個人に対する攻撃または不当な要求
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷、プライバシーを侵害する行為
- ・クレハグループまたは従業員などの信用を毀損させる行為

- ・社会通念上、不相当なサービス提供を求める行為
- ・当法人グループ関連施設・業務スペースへの無断立ち入り、または許可、アポイントのない来訪

2. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- ・カスタマーハラスメントに対しては、従業員の安全確保のため、毅然とした態度で対応します。問題解決にあたっては、合理的で理性的な話し合いを行います。カスタマーハラスメントが確認された場合は、予告なく患者様及び利用者様へのご対応を中止・終了させていただく場合があります。
- ・患者様及び利用者様やお取引先様からカスタマーハラスメントを受けた際は、従業員が所属長等に報告・相談することを推奨しており、報告・相談があった際には組織的に対応します。
- ・悪質と判断される場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対処します。
- ・被害を受けた従業員に寄り添い、安心して業務に取り組めるよう、各種支援策を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の教育・研修を実施し、従業員への啓発とともに対応力を向上させます。また、従業員がカスタマーハラスメントを行わないよう、教育・研修を実施します。

3. クレハグループ役員・従業員がカスタマーハラスメントを行わないための行動指針

クレハグループは、役員および従業員が、お客様、お取引先様、協力会社その他すべての関係者に対し、人権を尊重した行動を取ることを求めます。

クレハグループの役員・従業員は、地位や取引関係を利用した不当な要求、威圧的・差別的・性的な言動、人格を否定する言動を行いません。

万一、これらに該当する行為が確認された場合には、社内規程に基づき厳正に対処します。

4. 患者様及び利用者様、お取引先様へのお願い

クレハグループは、今後も皆様に信頼される商品・技術の提供に努めてまいります。

ご意見・ご要望に際しては、従業員の尊厳と安全にご配慮いただき、相互に尊重し合える関係づくりにご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

制定：2026 年 10 月 1 日