

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

私たちニューハート・ワタナベ国際病院は【世界一の価値ある心臓病院にする】の理念のもと、患者・家族、その関係者にご納得いただけるようなサービスの提供を行うべく、日々サービス品質を高めるよう日々業務に取り組んでおります。

また、こうした日々の業務において当院で働くメンバー一人ひとりが心身ともに健康で、安心して働ける環境の確保に努めています。

そこでこの度、当院ではサービス品質の向上、また従業員の職場環境を改善するために「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を作成いたしました。

この指針により、患者・家族、その関係者にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的としております。

### 対象となる行為

当院は上記の目的に照らし、カスタマーハラスメントについて以下のとおり定義しました。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

- 患者・家族、その関係者による暴力
- 患者・家族、その関係者による威圧的言動（SNS・マスコミへの暴露をほのめかすようなものを含む）、脅迫、名誉棄損、中傷、侮辱
- 患者・家族、その関係者による過剰または不合理な要求
- 患者・家族、その関係者による合理的理由のない謝罪の要求
- 患者・家族、その関係者による社会通念上過剰なサービス提供の要求
- 患者・家族、その関係者による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束、事業所以外の場所への呼び出し
- 患者・家族、その関係者によるセクシュアルハラスメント、その他各種ハラスメント行為
- 患者・家族、その関係者によるプライバシー侵害行為
- その他当院がカスタマーハラスメントに該当すると判断した行為

### カスタマーハラスメントへの対応

#### 院内対応

- カスタマーハラスメントの発生に備え、各従業員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- カスタマーハラスメントの被害にあった社員のケアを最優先に努めます。
- カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- より適切な対応を実施するために外部専門家と連携します。

#### 院外対応

- 常日頃からカスタマーハラスメントが発生しないよう患者・家族、その関係者とより良い関係の構築に努めます。
- カスタマーハラスメントが発生した場合、毅然とした対応で患者・家族、その関係者に合理的・理性的な話し合いを求めます。
- 悪質なカスタマーハラスメントを行われる場合は、サービス提供・お取引をお断りまたは中止させてい

ただくこともございます。

多くの患者・家族、その関係者には既に上記事項を遵守していただき、感謝申し上げます。

当院は、今後も患者・家族、その関係者とよりよい関係を構築し、質の高いサービスの提供及び患者・家族、その関係者の課題解決に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご理解・ご協力をいただけますようお願いいたします。