

日本医科大学千葉北総病院

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

1 基本理念

学校法人日本医科大学(以下「本法人」という。)は、教職員が安全で質の高い教育・研究・診療を提供することを使命としています。本法人は、学生や保護者、患者やそのご家族等、並びに取引先から寄せられるご意見、ご要望及びご相談に対して誠実かつ丁寧に対応します。一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動により、本法人の教職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為については、これをカスタマーハラスメントとして認識し、教職員の心身の健康と安全な教育環境を守るため、組織として毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

本法人では、カスタマーハラスメントとは、学生、保護者、卒業生、受験生、患者及びその家族等、地域住民、取引先その他本法人の教育・研究・診療に係る者からの言動のうち、その要求内容又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、教職員の就業環境を害するものをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為(例)

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

1 暴力・脅迫等

- 暴力行為又はそのおそれのある行為
- 威嚇、脅迫、恫喝
- 「SNSで拡散する」「マスコミに知らせる」などの不当な威圧
- 教職員やその家族への危害を示唆する言動

2 人格を否定する言動

- 暴言、侮辱、誹謗中傷
- 人格を否定する発言
- 差別的又は性的な言動
- SNS等による誹謗中傷や名誉毀損

3 過度又は不合理な要求

- 教育上又は学校運営上対応できない要求
- 法令や学則等に反する要求
- 教職員個人への謝罪の強要
- 合理的理由のない金銭補償等の要求
- 特定の学生や患者等に対する不当な特別扱いの要求

4 長時間・執拗な言動

- 長時間に及ぶ電話や面談
- 同じ内容を繰り返す執拗な苦情
- 業務時間外の対応を強要する行為
- 教職員を拘束する行為

5 教育活動や診療行為への支障となる行為

- 授業、学校行事、診療に関する妨害
- 教室・事務室等の施設内への無断侵入や居座り
- 他の学生や保護者、患者への迷惑行為
- 法人施設内での秩序を乱す行為

6 その他

- 教職員のプライバシー侵害
- 無断での録音・録画・撮影を用いた不当な圧力
- インターネットやSNS等への悪質な投稿
- その他、教職員の就業環境を著しく害する行為

4 本法人の基本姿勢

本法人は、次の方針に基づきカスタマーハラスメントに対応します。

- カスタマーハラスメントには教職員個人ではなく組織として対応します。
- 教職員の人格及び尊厳を守り、安全な就業環境を確保します。
- 必要に応じて対応を中止し、面談や電話を終了することがあります。
- 悪質な場合には、弁護士、警察その他関係機関と連携し、法的措置を含めて適切に対応します。

5 組織体制

本法人は、カスタマーハラスメントへの適切な対応を行うため、次の体制を整備します。

- 相談・報告体制の整備
- 対応マニュアルの策定
- 管理職及び教職員への研修
- 発生事案の検証及び再発防止
- 必要に応じた弁護士、警察等との連携



6 教職員への支援

本法人は、カスタマーハラスメントを受けた教職員に対し、次の支援を行います。

- 相談窓口の設置
- 上司及び管理職による支援
- 組織的な対応体制の整備
- 必要に応じたメンタルヘルスケア
- 対応方法に関する研修及び教育
- 事実確認及び記録の実施



7 取引先等に対するカスタマーハラスメントの防止

本法人は、本法人の教職員が、取引先、委託先その他の関係者に対して、社会通念上相当な範囲を超える要求、暴言、威圧的な言動その他の迷惑行為を行うことを認めていません。



8 皆様へのお願い

本法人は、学生や保護者、患者やそのご家族等、本法人と関係する皆様との信頼関係を何よりも大切にしています。安心・安全な就業環境を維持するため、教職員の人格と尊厳を尊重し、互いに敬意を持ったコミュニケーションへのご理解とご協力をお願いいたします。



～ 相互の尊重と信頼でより良い診療・教育・研究をめざして ～



院内暴力・迷惑行為発生時は、**総合案内(防災センター)**に通報ください。

