函館市病院局職員カスタマーハラスメント対策要綱

（目的）

第１条　この要綱は，職員へのカスタマーハラスメントに対し，組織として毅然と対応することにより，当該職員を守るとともに，医療サービスを適正に提供し，もって公務の円滑な運営を確保することを目的とする。

（定義）

第２条　この要綱において,「カスタマーハラスメント」とは，医療サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち，要求の内容の妥当性に照らして，当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって，当該手段・態様により，職員の勤務環境が害されるものをいう。

（職員の責務）

第３条　職員は，医療サービスの利用者等から寄せられた要望や意見に対しては，丁寧かつ真摯に対応するものとする。

２　職員は，カスタマーハラスメントに対し，職員相互に協力して対応するよう努めるものとする。

（カスタマーハラスメント防止対策責任者）

第４条　カスタマーハラスメントに対処するため，各部署にカスタマーハラスメント防止対策責任者（以下「責任者」という。）をおくものとし，各部署の担当課（科）長をもって充てる。

（責任者の責務）

第５条　責任者は，カスタマーハラスメントを防止するため，必要な措置を講じるよう努めるとともに，職員からカスタマーハラスメントに関する相談があったときは，適切に対応しなければならない。

（カスタマーハラスメント発生時の対応）

第６条　職員は，カスタマーハラスメントを受け，またはそのおそれがあると認めたときは,速やかに責任者に報告するものとする。

２　前項の報告を受けた責任者は,必要に応じて,警告,退去命令,警察への通報等の措置を講じるものとする。

３　前項の責任者は，必要に応じて，第１項の規定により報告された案件について上司に報告し，その後の対応について指示を受けるものとする。

４　責任者は，第１項の規定により報告された事案のうち，次の各号のいずれかに該当するものについては，別記様式により，その概要を管理部庶務課に速やかに報告するものとする。

(1)　警察に通報した事案

(2)　過去に弁護士または次条に定める窓口に相談したことがある事案

(3)　カスタマーハラスメントが繰り返されるおそれの認められる事案

(4)　その他管理部庶務課に報告することが適当であると認められる事案

（窓口）

第７条　管理部庶務課に，カスタマーハラスメントに関する相談に対応するための窓口を置く。

（関係資料の提出等）

第８条　病院局長は，カスタマーハラスメントの対策に関し，必要があると認める場合には，函館市，消防本部，議会事務局，教育委員会事務局，監査事務局，選挙管理委員会事務局，農業委員会事務局および企業局の長に対し，関係資料の提出および説明を求めることができる。

（研修）

第９条　病院局長は，カスタマーハラスメントに対し，職員が適切に対応できるようにするため，必要な研修を実施するよう努めなければならない。

（プライバシーの保護等）

第10条　カスタマーハラスメントに関する相談に応じる職員は，関係者のプライバシーの保護等に努めるとともに，職員が相談を行ったこと等によって不利益を被らないように留意しなければならない。

（その他必要な事項）

第11条　この要綱の実施に関し必要な事項は，管理部長が定める。

附　則

この要綱は，令和７年４月１日から施行する。

様式

カスタマーハラスメント対応報告書

<table>
<tr><td colspan="3">年　　月　　日
宛先）管理部庶務課

報告者）
所属：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　　氏名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
電話：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿</td></tr>
<tr><td colspan="2">接触行為様態</td><td>□来訪　　□電話　　□文書・メール
□その他（　　　　　　　　　　　　）</td></tr>
<tr><td colspan="2">発生日時</td><td>年　　月　　日（　　）
時　　分　～　　時　　分</td></tr>
<tr><td rowspan="2">相手方</td><td>住所</td><td></td></tr>
<tr><td>氏名
（団体名）</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">事案の内容

</td></tr>
<tr><td colspan="3">対応状況

</td></tr>
</table>

注１）必要事項を記載し、該当する□にはレ点を付すこと。

注２）参考資料（名刺、写真、録音データ、その他記録等）がある場合には、必要に応じて、その写しを添付すること。

※この様式により難いときは、これに準じた別の様式を使用することができる。