

カスタマーハラスメント（暴言・暴力・迷惑行為等）に対する基本方針

当院は、患者さまやご家族等に対して真摯に向き合い、信頼と期待にお応えすることで、安心・安全で質の高い医療サービスの提供に努めております。

一方で、患者さまやご家族等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の尊厳を傷つけるものや、他の患者さまの診療環境を損なうものがあり、これらは職場環境および診療環境の悪化を招く重大な課題です。

わたしたちは、職員および他の患者さまの人権を尊重するため、不当な要求やハラスメント行為に対しては、誠意をもって対応しつつも、組織として毅然とした態度で臨みます。

当院では、職員が被害を受けた際の報告・相談体制を整備しており、万が一発生した場合には組織全体で対応いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、当院では、患者・ご家族等からのクレーム・言動のうち、「①要求内容の妥当性に照らして、②実現するための手段・態様が社会通念上不相応なものであり、職員の就業環境や他の患者さまの診療環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

【該当する主な行為例】

- ・身体的な攻撃・脅迫：暴行、傷害、脅迫、暴言、中傷、名誉毀損
- ・不当な強要：土下座の要求、謝罪の強要、無理な金銭補償や不払いの要求
- ・執拗な拘束行為：繰り返される不当な主張、長時間の居座り、長電話による業務妨害
- ・過度・無茶な要求：医療の限界を超えた実現不可能な要求、職員個人への攻撃
- ・プライバシー侵害・SNS 誹謗中傷：無断での写真撮影・録音・録画、SNS やインターネット上への実名投稿・誹謗中傷
- ・その他：セクシュアルハラスメント、差別的言動、建物・設備の破損

2. 当院の対応姿勢

当院は、弁護士および管轄警察署と連携体制を構築しております。医療は患者さまと医療従事者との「信頼関係」を前提として成り立ちます。著しい迷惑行為やハラスメント行為により信頼関係の維持が困難と判断される場合、当院は毅然とした態度で対処いたします。

悪質な事案に対しては、警察への通報・届出および法的措置（民事・刑事）を含め、厳正に対処いたします。（※悪質な行為は、刑法上の信用毀損罪、威力業務妨害罪、強要罪、不退去罪、あるいは民事上の損害賠償責任等に問われる可能性があります）

3. 患者さまへのお願い

当院では、すべての患者さまに安心して医療を受けていただけるよう全力で努めております。

- ・職員は患者さまの気持ちに寄り添い、丁寧な対応を心がけております。
- ・医療には限界があり、すべてのご希望に沿えない場合があることをご理解ください。
- ・ご不安やご不明な点がございましたら、遠慮なくお近くの職員へお申し出ください。
- ・院内では、他の患者さまへのご配慮とマナーの順守をお願いいたします。

皆様のご理解とご協力が、より良い医療の提供につながります。何卒よろしくお願い申し上げます。