カスタマーハラスメントに対する基本方針

医療法人社団聖和会
天王台消化器病院

１．基本方針

当院は、「消化器疾患の治療を中心に安全適確な医療と心やすらぐ看護を提供し、地域医療の更なる充実に貢献します」の基本理念のもと、安全で良質な医療の提供に努めている。

患者・家族等からの意見や要望には真摯に耳を傾け、医療・看護の質及び療養環境の改善に努めている。

一方、患者・家族等からの言動のうち、その内容や要求の妥当性に照らして、手段・態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境や他の患者・家族等の療養環境を害するものについては、カスタマーハラスメントとして適切に対応する。

職員がカスタマーハラスメントを受けた場合は、職員個人に対応を任せず、組織として対応する。必要に応じて、警察、顧問弁護士等の外部機関と連携し、厳正に対処する。

なお、正当な意見、苦情、要望等については、カスタマーハラスメントとして一律に扱うことなく、適切に対応する。

２．カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、患者・家族等からの言動のうち、その内容や要求の妥当性に照らして、手段・態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境又は他の患者・家族等の療養環境を害する行為をいう。

３．カスタマーハラスメントに該当する行為例

以下のような行為をカスタマーハラスメントと判断する場合がある。

（１）身体的な攻撃

- 暴力、殴る、蹴る、押す、物を投げる等の行為
- 職員の身体に危害を加える行為またはそれを示唆する言動

（２）精神的な攻撃

- 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- 脅迫、恫喝、差別的な発言
- 職員又はその家族等に対する誹謗中傷

（３）威圧的な言動
- 大声、罵倒、暴言など秩序を乱す行為
- 職員を取り囲む、退路をふさぐ等の行為
- 土下座を要求する行為

（４）不当な要求
- 医療上または制度上対応できないことを繰り返し要求する行為
- 正当な理由ない特別な対応、金銭等を要求する行為
- 長時間または執拗に謝罪や説明を要求する行為

（５）職員等への個人的な攻撃
- 職員の個人情報を聞き出そうとする行為
- 職員へのつきまとい、待ち伏せ、繰り返しの個人的な連絡等

（６）迷惑行為
- 飲酒・喫煙、無断撮影、録音など当院の指示やルールに従わない行為
- 当院備品の無断使用、持ち出し、破損
- 危険物の持ち込み
- 正当な理由のない院内への侵入・居座り

（７）名誉棄損・プライバシー侵害
- 無断で院内の様子や職員を撮影・録音し、業務を妨げる行為
- SNS やインターネットでの誹謗中傷
- 個人情報の不当な要求
- 虚偽情報の流布、情報拡散の脅迫

（８）その他
- 診療や院内秩序に重大な支障をきたす迷惑行為全般

４．当院の対応
カスタマーハラスメントと判断した場合は、可能な限り職員を一人で対応させず、状況に応じて警告、対応者の変更、退去要請等の措置を講じる。
暴力、脅迫、不法侵入、器物損壊等の犯罪行為については、必要に応じて警察へ通報する。
また、悪質な行為が継続し、診療や院内の安全な環境の確保が困難となった場合は、関係法令及び院内規程に基づき診療継続の可否を組織として判断する。

５．職員の保護と教育

当院は、カスタマーハラスメントを受けた職員の安全及び心身の健康を最優先とし、相談・報告体制を整備する。

相談・報告を行った職員のプライバシーを保護し、相談したことによる不利益な取扱いは行わない。

また、職員に対する研修を実施し、カスタマーハラスメントの防止及び発生時の適切な対応に努める。

当院は、カスタマーハラスメントを受けた職員の安全及び心身の健康を最優先とし、相談・報告体制を整備する。

相談・報告を行った職員のプライバシーを保護し、相談したことによる不利益な取扱いは行わない。

また、職員に対する研修を実施し、カスタマーハラスメントの防止及び発生時の適切な対応に努める。

附則

本方針は、令和８年１０月１日から施行する。