

カスタマーハラスメントに対する基本方針について

基本方針

当院では、患者さんやご家族に安心して医療を受けていただけるよう、職員一人ひとりが患者さんの思いに耳を傾け、丁寧で誠実な対応を心掛けています。

また、患者さんやご家族からいただくご意見やご要望は、医療やサービスを見直し、より良い病院づくりにつながる大切なものと考え、真摯に対応します。

一方で、安心して医療を受けていただく環境や、職員が安心して業務に従事できる環境を損なう行為（暴言、暴力、脅迫、不当な要求など）は、他の患者さんへの医療提供にも影響を及ぼすことがあります。

当院は、患者さんの病状や心身の状態を十分に考慮しながら、一つひとつの事案に応じて適切な対応に努めます。しかし、カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合には、職員や他の患者さんの安全を守るため、組織として対応いたします。

これからも、患者さんと職員がお互いを尊重し、安心して医療を受け、医療を提供できる環境づくりに努めてまいります。皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

当院におけるカスタマーハラスメントの定義

患者さん、ご家族その他の来院者からの要求や言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、またはその手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境や他の患者さんが安心して療養できる環境に支障を及ぼす行為をいいます。

カスタマーハラスメントに該当する行為

当院では、患者さんの病状や心身の状態を踏まえ、個々の状況に応じて適切に判断・対応します。

なお、次のような行為はカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- ・ 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- ・ 威圧的な言動、脅迫、恐喝
- ・ 暴力行為、器物損壊
- ・ 長時間にわたる拘束や執拗な要求
- ・ 不当な謝罪や金銭補償の要求
- ・ 正当な理由のない特別な対応の要求
- ・ 職員や他の患者さんへの迷惑となる行為
- ・ 許可のない撮影、録音
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・ セクシャルハラスメントやその他のハラスメント行為
- ・ その他、診療や病院運営に著しい支障を及ぼす行為

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応方針

- ・ 対面や電話等での対応を中断することがあります。
- ・ 複数の職員で対応します。
- ・ 院外退去（強制退院を含む）を命じる場合があります。
- ・ 診療の継続が困難と判断した場合は、以後の診療をお断りすることがあります。

- ・必要に応じて、警察や弁護士等の関係機関に相談し、法的措置を含めた対応を検討します。