

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

当院は、患者さん、ご家族その他の関係者の皆さまとの信頼関係のもと、安全で適切な医療サービスを継続して提供することを使命としています。

そのため、皆さまからいただくご意見、ご要望及びご指摘には真摯に耳を傾け、医療の質及びサービスの向上に努めています。

一方で、要求内容に妥当性を欠くもの、又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である言動は、職員の人格及び尊厳を傷つけ、安全で安心して働くことのできる就業環境を害するだけでなく、他の患者さんに対する医療の提供にも支障を及ぼすおそれがあります。

当院は、職員を守り、すべての患者さんに安全かつ適切な医療を継続して提供するため、カスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当院では、患者さん、ご家族その他の関係者からの要求や言動のうち、**その内容に妥当性を欠くもの、又はその要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境を害するものを**、カスタマーハラスメントと定義します。

なお、正当な苦情のお申し出、医療安全に関するご意見、必要な説明を求める行為その他社会通念上相当な範囲のご要望については、カスタマーハラスメントには該当しません。

2. 該当する行為の例

カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例として、次のようなものがあります。

- ・ 暴言、侮辱、人格を否定する発言、差別的言動、名誉を傷つける発言
- ・ 脅迫、威嚇、恫喝、大声、怒号、机を叩く等の威圧的な言動
- ・ 暴行、器物損壊、つきまとい、居座り、不退去等の行為
- ・ 土下座の要求、謝罪文の強要、金銭の要求、過度な特別扱いの要求
- ・ 同一内容の要求又は苦情を執拗に繰り返し、長時間又は頻回の対応を強いる行為
- ・ 合理的理由のない面会、電話、来院又は説明の反復要求
- ・ 職員個人に対する性的言動、身体接触、ストーカー行為
- ・ 法令上認められない個人情報の開示要求
- ・ 無断での録音、録画、撮影、SNS・インターネット上での誹謗中傷又は情報拡散
- ・ 医療内容と無関係な要求により、診療、看護、受付、会計その他病院業務に重大な支障を生じさせる行為

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。

また、患者さんの病状、不安、認知機能の低下、せん妄、精神症状その他の医学的要因が背景にある場合には、その事情を踏まえ、個別具体的に判断します。

3. 当院の基本姿勢

当院は、患者さん及びご家族との信頼関係を大切にし、誠実かつ丁寧な説明と適切な医療の提供に努めます。

その一方で、職員の人格、尊厳、安全又は就業環境を害する言動については、カスタマーハラスメントとして認識し、これを容認しません。

カスタマーハラスメントが発生した場合には、職員個人に対応を委ねることなく、職員及び他の患者さんの安全確保並びに診療体制の維持を最優先として、組織として対応します。

4. カスタマーハラスメントへの対応

当院は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、行為の中止を求めるほか、必要に応じて次の対応を行うことがあります。

- 注意又は警告
- 対応窓口の一本化
- 面会、来院、電話応対等の制限
- 対応の中止又は終了
- 院内への立入り制限又は退去の要請
- 警備担当又は警察への通報
- 弁護士その他の外部専門家への相談
- 必要な法的措置

特に、暴力、脅迫、器物損壊、不退去その他緊急性又は危険性が高い行為については、安全確保を最優先として、関係機関と連携のうえ、毅然と対応します。

5. 院内における取組

当院は、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のため、次の取組を行います。

- 相談窓口及び報告体制の整備
- 被害を受けた職員に対する心理的及び組織的支援
- 記録及び証拠保全の適切な運用
- 医療安全、労務管理、個人情報保護及び危機管理の観点を踏まえた連携体制の構築
- 全職員を対象とした教育及び研修の実施
- 発生事例の共有、原因分析及び再発防止策の継続的な見直し

当院は、患者さんと職員双方の人権を尊重し、すべての方が安心できる医療環境の維持及び向上に努めてまいります。

2026 年 10 月 1 日
白岡中央総合病院
院長 橋本 視法