カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．基本方針

当法人は、患者様とおよびご家族に対して、安心・安全で適切な医療及び丁寧な対応を提供することを基本としています。そのため、苦情、ご意見、ご要望には真摯に耳を傾け、必要な説明と対応に努めます。

一方で、患者様およびご家族からのご意見・ご要望のうち、社会通念上相当な範囲を超えた言動により、職員の尊厳が傷つけられたり、就業環境が害されたりする行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

当法人は、患者様及びご家族との信頼関係を大切にしつつ、職員の人権と安全を守るため、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然と対応します。

２．カスタマーハラスメントの定義

当法人では、患者様及びご家族、その他当院の医療、介護、福祉サービスを利用する方の言動のうち、その要求内容又は言動が社会通念上相当な範囲を超える場合は、職員の安全、尊厳及び就業環境並びに適切な医療提供体制を損なうものとして、当院におけるカスタマーハラスメントに該当するものと位置づけ、必要な対応を行います。

なお、正当なご意見、ご要望、苦情、医療に関する説明の求め等は、それ自体がカスタマーハラスメントに該当するものではありません。

３．カスタマーハラスメントの具体的行為

当法人は、患者様及びご家族による正当な申入れ、相談、意見表明その他の権利行使を尊重し、誠実に対応する。

一方で、次の各号に掲げる行為その他これらに準ずる行為であって、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境若しくは安全を害し、又は診療体制若しくは院内秩序に支障を生じさせるものは、カスタマーハラスメントに該当するものとして取り扱う。

１．大声、暴言、侮辱、人格を否定する発言その他職員の尊厳を傷つける言動
２．脅迫、威嚇、恫喝その他職員に恐怖又は不安を与える言動
３．殴る、蹴る、物を投げる、設備若しくは備品を損壊する行為その他の有形力の行使
４．差別的言動、性的言動その他職員に著しい精神的苦痛を与える言動
５．長時間にわたる拘束、居座り、退去要求への不応諾その他診療業務を妨げる行為
６．同一内容の要求、苦情、問合せ等を執拗に繰り返す行為
７．土下座、過度な謝罪、職員の処分その他社会通念上相当性を欠く対応を求める行為
８．診療内容、順番、面会、説明方法、費用負担その他の事項について、合理的理由のない特別扱い又は優遇措置を求める行為
９．正当な理由なく、金銭の支払、返金、補償、謝罪文の交付その他過大な要求を行う行為
10．職員の氏名を超える個人情報、連絡先、私的対応又は私的接触を求める行為
11．職員又は他の患者様若しくはご家族の承諾なく、録音、録画、撮影又はその内容の公開若しくは拡散を行う行為

12. インターネット、SNS その他の媒体において、職員又は当院に関する誹謗中傷、名誉若しくは信用を害する情報の投稿又は拡散を行う行為
13. 他の患者様、ご家族又は職員に危険、不安若しくは迷惑を及ぼし、又は院内の平穏を害する行為
14. 前各号に定めるもののほか、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動であって、当院がカスタマーハラスメントに該当すると判断する行為

４．カスタマーハラスメントへの対応

当法人は、カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合は、職員の安全及び尊厳並びに適切な医療提供体制を確保するため、以下の通り対応します。

（１） 初期及び組織的な対応

職員は、当該言動又は要求がカスタマーハラスメントに該当するおそれがあると判断した場合又は自らの対応が困難であると認める場合には、速やかに上司その他所属長へ報告し、引継ぎを行うものとします。

当法人は、患者様又はご家族から苦情、要望その他の申入れを受けた場合には、職員個人での対応ではなく、組織として対応し職員の安全確保に努めます。

先ず、その内容及び事実関係を確認し、冷静かつ丁寧に対応するものとします。

当該申入れへの対応に際しては、対応日時、場所、相手方、発言内容、要求内容、対応経過その他必要な事項を記録するものとします。

（２） 診療等への対応

当法人は、次の各号のいずれかに該当する場合には、診療、面談、電話対応その他の対応を中止、又は終了することができるものとします。

- 暴力、脅迫その他職員又は他の患者様等の安全を害するおそれがあるとき
- 威圧的又は執拗な言動により診療業務に支障が生じるとき
- 説明を尽くしたにもかかわらず、不当な要求を繰り返すとき
- 院内秩序の維持又は適切な医療提供の継続が困難であるとき

（３） 警察・弁護士等との連携

当法人は、必要があると認めるときは、警察、弁護士、設置主体、関係行政機関その他外部機関と連携し、必要な措置を講ずるものとする。

医療機関でも、患者や家族からの迷惑行為に対し、院内方針に基づき対応する例が公表されています。

（４） その他

管理者対応

所属長その他責任者は、報告内容を踏まえ、事実関係を確認のうえ、対応の要否及び方法を判断するものとする。

管理者は、必要に応じて複数名で対応し、説明すべき事項及び対応可能な範囲を明確にしたうえで、相手方に対し冷静に説明を行うものとする。

要求内容が社会通念上相当な範囲を超えると認められる場合には、その要求に応じることができない旨を明確に伝えるものとする。

事後対応

当法人は、対応終了後、当該事案に関する記録を適切に保存し、必要に応じて関係部署間で情報共有を行うものとする。

また、再発防止及び職員保護の観点から、対応経過を検証し、必要な見直しを行うものとする。

５．未然防止のための取組

当法人は、カスタマーハラスメントの発生を未然に防止するため、次に掲げる取組を実施するものとします。

一　基本方針の策定及び院内周知
二　患者様及びご家族に対する必要な周知
三　相談及び報告体制の整備
四　職員に対する教育及び研修の実施
五　対応手順、記録様式及び引継基準の整備
六　複数名対応、面談場所の設定その他安全確保のための環境整備
七　関係部署間における必要な情報共有
八　前各号のほか、未然防止のために必要な措置

６．業務委託先等との連携について

当法人は、カスタマーハラスメントへの適切な対応及び未然防止を図るため、業務委託先、清掃、給食、設備管理その他当法人業務に関係する各業者様及び関係機関と必要な連携を行うものとします。

一　カスタマーハラスメントに関する当院の基本方針及び対応方針の共有
二　発生時における連絡体制、報告経路及び役割分担の明確化
三　院内における安全確保及び初動対応に関する協力体制の整備
四　必要に応じた事案情報の共有及び再発防止に向けた協議
五　前各号のほか、連携上必要な事項

当法人は、各委託業者様その他の関係者との情報共有に当たっては、患者様、職員その他関係者の個人情報及び秘密保持に十分配慮し、必要な範囲に限って行うものとします。

当法人は、各委託業者様が当院内で業務を遂行するに際し、カスタマーハラスメントが発生し、又は発生するおそれがある場合には、速やかな報告及び必要な協力を求めることができるものとします。

この場合において、当法人は、各委託業者様の従業員その他関係者の安全にも配慮するものとします。

令和８年 10 月１日
医療法人　成仁会
理事長　上原昌哉