

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

1. 基本方針

当院は、すべての患者さんに安全で質の高い医療を提供するため、職員が安心して働ける環境を確保することを重要な責務としています。患者さんやご家族が不安や緊張を抱える状況にあることを十分に理解し、丁寧な説明と誠実な対応に努めます。そのうえで、社会通念上許容される範囲を超える言動により職員の就業環境が害される「カスタマーハラスメント」については、未然防止と適切な対応を行い、職員と患者さん双方の安全と尊厳を守ります。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

厚生労働省から発信されている各種情報を踏まえ、以下のような社会通念上許容される範囲を超える言動をカスタマーハラスメントと位置づけます。

(1) 暴言・脅迫・威圧的言動

大声で怒鳴る、侮辱的な発言を繰り返す、「訴える」「報復する」などの脅迫的な言動

(2) 過度または不当な要求

医学的に不適切な検査や処置、処方強要、他の患者より不当に優先するよう求める行為、職員個人への謝罪・処分の強要

(3) 業務妨害行為

長時間にわたる執拗なクレーム、受付や病棟での居座り、執拗な電話

(4) プライバシー侵害・名誉毀損

職員の無断撮影や録音、SNS等での誹謗中傷

(5) セクシャルハラスメント

不必要な身体接触、性的な発言や質問

3. 当院が講じる措置

(1) 方針の明確化と周知

本方針を院内掲示・ホームページ等で公表し、患者さんや職員に周知します。

職員には研修等を通じて適切な対応方法を共有します。

(2) 相談体制の整備

職員が相談しやすい窓口を設け、内容に応じて関係部署と連携して対応します。

幅広く相談を受け付け、相談した職員が不利益を受けないよう配慮します。

(3) 事後の迅速かつ適切な対応

事実確認を行い、必要に応じて、被害職員のケア、行為者との距離確保、警備・警察・弁護士等との連携を行います。

(4) 抑止のための措置

悪質な行為が続く場合は、退去要請、警告文書の発出や受診制限など、必要な措置を講じます。

4. 患者さんへのお願い

当院は、患者さんと職員が互いに尊重し合い、安心して医療を受けられる環境づくりを目指しています。安全で円滑な医療提供のため、皆さまのご理解とご協力をお願いします。

5. お問い合わせ窓口

医療法人徳洲会 羽生総合病院 総務課 電話：048-562-3000