

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

公立羽咋病院（以下、当院）では、「人にやさしく、信頼される病院」を基本理念に掲げ、安全で質の高い、患者が納得のいく地域医療サービスの提供に努めております。これらの医療サービスを持続するためには、そこで働くすべての職員の人格と尊厳を守り、安全で安心して働ける環境を確保することが不可欠であると考えます。

一方で、一部の患者やそのご家族等、当院を利用される方（以下、利用者等）からの正当性を欠いた要求や、社会通念上不当な言動など（以下、カスタマーハラスメント）により、職員の就業環境が害され、安全な医療提供体制に支障が生じる事態が発生しております。

当院は、職員をカスタマーハラスメントから守り、すべての利用者等に対して安全かつ適切な医療環境を維持するため、本基本方針を策定します。

2 カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等の趣旨に鑑み、当院では、利用者等からの要求・言動のうち、要求の内容の妥当性が認められないもの、または手段・態様が社会通念上不当なものであって、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。

【対象となる行為例】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、暴言、侮辱、人格を否定する発言等）
- ・威圧的な態度や要求
- ・継続的・執拗な言動、同じ要望やクレームの過剰な繰り返しによる長時間の拘束
- ・性的な言動
- ・医療内容と無関係な謝罪の要求、職員への処罰の要求
- ・合理的理由のない医療費の不払い、不当な補償・サービスの要求
- ・職員の個人情報の特定制や SNS 等への無断投稿
- ・正当な理由のない診療時間外の執拗な連絡・居座り・立ち入り
- ・院内の機器類の無断使用、持ち出し、または器物破損行為
- ・その他、医療に支障をきたす迷惑行為

3 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- ・カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、組織全体として毅然とした態度で対応し、職員の安全と就業環境の保護を最優先とします。
- ・悪質な行為や犯罪行為と判断した場合は、警察への通報、弁護士等の外部専門家と連携した法的措置を躊躇なく行います。
- ・カスタマーハラスメント行為の程度や状況により、診療の拒否、退去の要請、今後の院内出入りの制限・禁止等の措置をとる場合があります。

4 院内体制および職員への支援

- ・相談窓口の設置：職員がカスタマーハラスメント被害や不安を一人で抱え込まず、迅速に相談・報告できる体制を整備します。
- ・迅速な事実確認と対応：相談があった場合は速やかに事実関係を確認し、被害職員への精神的ケア、業務上の配慮、安全確保のための措置を講じます。
- ・研修・啓発：職員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識や対応手順の教育・研修を定期的に実施します。

5 当院を利用される皆様へのお願い

安全で円滑な医療環境を守るため、利用者等の皆様におかれましては、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

6 方針の見直し

方針は、法改正や社会情勢の変化、院内で発生した事例を踏まえ、実効性を確保するために適宜内容を更新・見直しを行います。

2026 年 9 月 30 日

公立羽咋病院