

# まつもと医療センター

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### 基本方針を策定・公表する背景について

当院は「いのちの尊さを尊重し、質の高いやさしい医療を提供します」という理念のもと、職員一同、患者さんに対し真摯に接し、安心・安全な医療を提供してまいります。

しかし、ごく稀にはございますが、患者さんやそのご家族の方から常識の範囲を超えた要求や言動、職員の人格を否定する言動や暴言・暴力的行為がなされることもございます。当院としては、これらの行為・言動からスタッフを守ることも、多くの患者さんへの安心・安全な医療提供を継続するために必要な姿勢であるとの考えのもと、これら行為に対しては毅然とした態度で対応させていただきます。

このことを患者さんとそのご家族の方々に理解いただくとともに、当院に勤務する職員にも周知するために、この度基本方針を定め公開することとさせていただきます。

### カスタマーハラスメントに該当する行為について

当院では、厚生労働省が発出した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」における定義に依拠し、「患者さんやそのご家族等、当院を利用される方からの要求や言動のうち、妥当性を欠くものや社会通念上不相当なものであって、当院に勤務する職員の就業環境を損なうもの」をカスタマーハラスメントに該当するものと位置付けます。

具体的には下記の内容のものが該当します。

- ・大声、暴言、威圧的な態度・言動などにより、病院に勤務する職員や他の利用者に迷惑を及ぼすこと。
- ・病院に勤務する職員や他の利用者の身体への危害や器物損壊等の暴力行為、およびそれらの行動を示唆する言動や態度。
- ・病院に勤務する職員や他の利用者への身体的接触や卑猥な発言などのセクシャルハラスメント行為、およびストーカー行為。
- ・対面や電話等で病院に勤務する職員を必要な範疇を超えて長時間拘束すること。
- ・解決しがたい要求を繰り返し行い、病院に勤務する職員の業務に支障をきたす行為。
- ・必要もなく病院に長時間居座り、退去を求めても応じないこと。
- ・病院に勤務する職員に対して謝罪や謝罪文を執拗に求めたり、自宅等に呼びつけて説明や対応を求める等の強要行為。
- ・当院が患者さんに提供可能な範疇を超えるサービスを執拗に求める行為。
- ・特定の職員に対する SNS 等を通じた誹謗中傷や無根拠または虚偽の内容の流布、およびそれらの行為をほのめかして脅す行為。

- ・医療従事者の指示に従わなかったり(例えば敷地内での飲酒・喫煙等)、病院の了承を得ずに院内の撮影・録音を行うなど、病院が定めるルールに従わず、職員の注意にも応じないこと。
- ・病院の設備・備品等を無断で利用したり、所定の場所から許可なく持ち出す等の行為。
- ・病院に勤務する職員や他の利用者に危害を及ぼす可能性のある危険物の持ち込み。
- ・その他、診療に支障をきたす迷惑行為。

## カスタマーハラスメントへの対応方針

前述の条件に照らしてカスタマーハラスメントであると認めた場合、下記に掲げる内容のいずれかの対応を取らせていただく場合がございます。(どれか一つだけとは限らず、複数の対応を取らせていただく可能性もあります。)

- ・対面や電話等での対応を中断する。
- ・院外退去(強制退院を含む)を命じる。
- ・緊急やむを得ない場合等を除き、当院での診療をお断りする。
- ・警察署に通報する。
- ・弁護士に相談し、法的措置も含め対応を検討する。

令和6年12月10日  
まつもと医療センター院長