

カスタマーハラスメントに対する基本方針

地方独立行政法人くらて病院は、患者さまやご家族等から寄せられるご意見やご要望を、医療サービスの改善につながる大切なものとして受け止め、誠実に対応します。

一方で、職員に対する暴言、暴力、脅迫、著しく不当な要求、長時間にわたる拘束その他の社会通念上許容される範囲を超えた言動は、職員の人格や尊厳を傷つけ、安全で適切な医療の提供にも影響を及ぼすおそれがあります。

当院は、職員が安心して働くことのできる職場環境を確保するとともに、患者さまをはじめとするすべての方に安全で適切な医療を提供するため、カスタマーハラスメントに対して組織として対応します。

1 カスタマーハラスメントの定義

当院では、患者さま、ご家族、面会者、取引先その他当院の事業に関係する方からの言動のうち、その内容、手段又は態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントとして取り扱います。

なお、患者さまやご家族等からの正当なご意見、ご要望及び苦情については、カスタマーハラスメントには該当せず、引き続き誠実に対応します。

2 対象となる主な行為

- ・ 暴行、傷害、物を投げるなどの身体的な攻撃
- ・ 暴言、侮辱、人格を否定する発言、脅迫、威嚇等の精神的な攻撃
- ・ 大声を上げるなど、職員や周囲を威圧する行為
- ・ 同じ要求や質問を繰り返すなど、継続的・執拗な言動
- ・ 長時間の電話、居座り、不退去等により職員を拘束する行為
- ・ 土下座、謝罪その他社会通念上相当性を欠く行為の強要
- ・ 診療やサービスの内容と著しくかけ離れた要求又は不当な金銭等の要求
- ・ 職員のプライバシーに関する不当な要求、性的な言動
- ・ 職員から中止を求められても撮影・録音を続ける行為、又はSNS等へ個人情報、画像、誹謗中傷等を投稿する行為
- ・ その他、職員の安全又は就業環境を害する行為

3 当院の対応

カスタマーハラスメントが発生し、又はそのおそれがある場合は、職員個人に対応を任せず、所属長その他の管理監督者へ速やかに報告し、組織として対応します。

行為の内容及び程度に応じて、複数の職員による対応、対応者の交代、対応の中止、退去の要請その他必要な措置を講じます。

暴行、傷害、脅迫その他犯罪に該当するおそれがある行為については、職員及び患者さま等の安全を最優先とし、必要に応じて警察への通報、弁護士等の専門家への相談その他の措置を講じます。

4 医療機関としての対応

患者さまの病状、認知機能、障害その他の事情により生じた言動については、その背景や状況を十分に確認し、必要な配慮を行います。

また、カスタマーハラスメントへの対応に当たっては、患者さまの生命及び健康への影響、診療の緊急性その他医療機関として考慮すべき事情を踏まえ、診療の継続等について個別に適切な判断を行います。

5 職員への対応

当院は、カスタマーハラスメントを受けた職員からの相談に適切に対応するとともに、事実関係を確認し、職員の心身の状況にも配慮して必要な支援を行います。

相談又は事実確認への協力を理由として、職員が不利益な取扱いを受けることはありません。

また、相談者その他関係者のプライバシーを保護し、相談内容及び個人情報を適切に取り扱います。

6 職員への周知・教育

当院は、本方針及びカスタマーハラスメント発生時の対応方法について職員に周知し、必要な教育・研修を行います。

また、当院の職員が患者さま、取引先その他の事業者の職員等に対してカスタマーハラスメントに該当する行為を行わないよう、職員の理解促進に努めます。

令和8年10月1日

地方独立行政法人くらて病院

理事長 藤 本 直 浩