

置賜広域病院企業団 公立置賜総合病院

カスタマーハラスメント対応基本方針

1 目的

公立置賜総合病院（以下「当院」という。）は、「心かよう信頼と安心の病院」を基本理念とし、良質で安心の医療の提供に努めています。

近年、医療機関において、暴言、暴力、不当な要求、長時間の拘束、無断撮影、SNS への誹謗中傷など、社会通念上、許容される範囲を超えたものにより職員の就業環境を害されるいわゆる「カスタマーハラスメント」が社会的課題となっています。

当院は、職員が安心して業務に従事できる職場環境を確保することが、安全で継続的な医療の提供につながるものと考え、本基本方針を定めます。

2 対応方針

当院では、次の基本方針に基づきカスタマーハラスメント対策を推進します。

(1) 職員の安全と尊厳の確保

暴言、暴力、脅迫、ハラスメントその他職員の人格を傷つける行為は容認せず、職員が安心して働くことのできる職場環境を確保します。

(2) 組織として対応

カスタマーハラスメントが発生した場合は、職員個人に対応を任せることなく、所属長、事務部門、医療安全部等が連携し、病院として組織的に対応します。

(3) 安全を最優先

患者、来院者及び職員の生命・身体の安全を最優先とし、必要に応じて警察その他関係機関と連携します。

(4) 適切な医療提供の継続

カスタマーハラスメントへの対応に当たっては、医療法その他関係法令を遵守し、患者、来院者及び職員にとって、安全な医療提供体制の維持に努めます。

(5) 法令等の遵守

関係法令、厚生労働省の指針及び院内規程に基づき、公正かつ適切に対応します。

3 対象となる行為

当院では、次のような行為をカスタマーハラスメントとして取り扱います。

- ・ 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- ・ 威圧的又は脅迫的な言動
- ・ 暴力、器物損壊その他の危険行為
- ・ 長時間又は執拗な苦情・要求
- ・ 社会通念上許容される範囲を超える謝罪、金銭、特別対応等の要求
- ・ 無断での録音、録画、撮影又はインターネット・SNS への投稿
- ・ セクシュアルハラスメントその他職員に対するハラスメント
- ・ 業務を著しく妨害する行為
- ・ その他、職員の就業環境を害し、安全な医療提供を妨げる行為

4 当院の対応

カスタマーハラスメントに対しては、その内容や程度に応じて次の対応を行います。

- ・ 複数職員による対応
- ・ 面談又は対応場所の変更
- ・ 必要な説明のうえ対応の終了
- ・ 院内への立入り制限又は退去要請（法令等に基づく）
- ・ 警察への相談又は通報
- ・ 顧問弁護士等への相談
- ・ その他、安全確保のために必要な措置

患者・来院者へのお願い

当院は、患者及びその家族等との信頼関係を大切にし、誠実な対応に努めます。

一方で、暴言、暴力、脅迫、無断撮影その他のカスタマーハラスメント行為は、安全な医療提供を妨げるため、お断りしています。

すべての患者の皆様が安心して医療を受けられる環境を守るため、ご理解とご協力をお願いいたします。