

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

患者さんやそのご家族からいただくご意見やご要望は、医療サービスの向上や職員の成長につながる貴重な情報であり、これまでも真摯に対応してまいりましたが、これからもその姿勢を堅持してまいります。一方で、ごく一部の患者さんやそのご家族による迷惑行為（暴言や不当な要求、又は職員の人格を傷つける言動等、いわゆるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。））は、職員の尊厳を著しく傷つけるばかりか、職場環境の悪化を招く恐れがあります。

当院は、そのようなカスハラから職員を守り、安心して働くことができる就業環境を確保することを目的に、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下のように定めます。

1. カスタマーハラスメント（カスハラ）の定義

職場において行われる、顧客等（患者・家族、取引の相手方、施設の利用者その他の当院の事業に関係を有する者）の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、当該労働者の就業環境が害されること。（改正労働施策総合推進法第33条第1項）

■社会通念上許容される範囲を超えたものの例

言動の内容が不相当なもの

- ・そもそも要求に理由がない、又はサービス等と関係のない要求
- ・想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難な又は不可能な要求
- ・不当な損害賠償の要求

手段や態様が不相当なもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的・執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

2. カスタマーハラスメント（カスハラ）への対応

カスハラと判断される言動があった場合、以下の対応を行うことがあります。

- ・対面や電話での対応を中断します。
- ・必要に応じて会話等の録音を行います。
- ・施設外への退去を求めます。
- ・診療をお断りすることがあります。

なお、悪質なカスハラ行為に対しては、警察や弁護士等と連携し対応してまいります。

さいごに

万が一、カスハラに該当するような言動があった場合は、本方針に則り、毅然とした態度で組織的に対応してまいります。

そのことにより、職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては地域の皆さまに、安全安心で質の高い医療を今後も継続して提供することができるものと考えています。ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

令和8年10月1日

井原市立井原市民病院 病院事業管理者 齋藤信也