

カスタマーハラスメントに対する基本方針

I はじめに

慈誠会・練馬高野台病院(以下「当院」)は、『関わり合う全ての人の幸せを育み、心が通い合う場としての病院になります。』というビジョンの基、安全で良質な医療とより良い療養環境の提供を心がけています。また、皆さまからのご意見やご指摘を真摯に受け止め、療養環境の改善に活かしてまいりました。

一方、常識を超えた理不尽な要求や職員の人格を否定する暴言、暴力的な行為、悪質なクレーム等の迷惑行為に対しては、他の患者さんの療養環境やケアの質、並びに職員の尊厳や人権及び就業環境を著しく害するものと判断し、毅然とした対応をさせていただきます。

当院では、職員がこれらの迷惑行為等を受けた場合、速やかに上長等に報告するよう指針を定めています。報告があった際は組織として迅速に対応し、必要に応じて警察等の公的機関、顧問弁護士と連携し、厳格に対処させていただきます。

患者さん、利用者さん、ご家族及び関係者と医療従事者とのより良い関係構築が、医療の安全と質の高い医療提供につながるものと認識しています。全ての方に安心して医療を受けて頂く環境を守るため、当院としての対応指針を明示するものです。ご理解とご協力をお願いいたします。

II カスタマーハラスメント・(迷惑行為)の定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、「患者さん、ご家族、その他関係者、当院を利用される方からの妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相応な言動により、他の患者さんの療養環境あるいは当院職員の就業環境が害される行為。」と定義します。

III 対象となる行為例

当院では、以下のような行為をカスタマーハラスメントとみなし、断固として容認しません。これらの行為は、職員の人権や安全、また他の患者さんの療養環境を著しく侵害するものです。

1. 不当な要求・業務妨害

解決困難な要求や執拗な苦情の繰り返し
長時間または複数回にわたる説明の強要
対面・電話での長時間拘束
謝罪や謝罪文の執拗な要求
常識の範疇を超えるサービスの強要や業務に支障を来す行為

2. 暴言・暴力・威圧的行為

大声、罵声、暴言など秩序を乱す行為
脅迫的な言動、威圧的な態度
身体的攻撃、器物破損、またはそれを示唆する言動

3. ルール違反・迷惑行為

飲酒・喫煙、無断撮影・録音など、当院の指示やルールに従わない行為
当院備品の無断使用・持ち出し・破損
正当な理由のない院内への侵入・居座り
危険物の持ち込み

4. ハラスメント・差別行為

侮辱的・差別的な発言(人格否定、名誉を傷つける言動)

社会的地位や立場を利用した特別対応の強要

不適切な身体接触、卑猥な言動、つきまといなどのセクシャルハラスメント
ストーカー行為

5. 名誉毀損・プライバシー侵害

SNS やインターネットでの誹謗中傷

個人情報への不当な要求

虚偽情報の流布、情報拡散の脅迫

6. その他 診療や院内秩序に重大な支障をきたす迷惑行為全般

IV カスタマーハラスメントへの対応

院内において迷惑行為があった場合は、まずその言動を制止し、他の職員を呼ぶ、場所を異動するなどの対応を行います。状況に応じて、医療提供のお断りや院外退去(強制退院を含む)を命じます。応じて頂けない場合は、警察介入を依頼します。犯罪行為に対しては、即時通報いたします。

さらに悪質と判断した場合には、弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置(被害届の提出・刑事告訴・損害賠償請求)等を含め、厳格に対処いたします。

令和8年7月
慈誠会・練馬高野台病院 病院長