カスタマーハラスメント対策に関する基本方針

医療法人永野病院は、患者・入所者さんやご家族に対して真摯に対応し、心あたたかな医療と介護の提供を心がけています。
一方で、患者さんやご家族、関係者からの要求、言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、脅迫、不当な要求など、職員の尊厳を傷つけるものもあります。
こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安心・安全な医療と介護の提供に悪影響を及ぼしかかねない重大な問題であります。
職員の安全な就業環境を確保することで安心して業務に取り組むことが可能となりひいては患者さん、ご家族・関係者との関係をより良いものとすることにつながると考えています。

1．基本方針

当院は、患者・入所者さんの権利を尊重しながらも、全職員の人権が尊重され安心して働くことができる環境を構築するために毅然とした態度で対応します。

2，当院におけるカスタマーハラスメントの定義

当院ではカスタマーハラスメントを「患者・入所者、家族、取引の相手方からの言動のうち、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らし、その内容または態様が社会通念上許容される範囲を超え、当院で働く職員の就業環境を害するもの」と定義します

※電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。

具体的には、以下のような行為が該当します。あくまで例示であり、これに限られるものではありません。

① 医療・介護サービスに過誤・過失が認められない場合
② 要求の内容が、当院が提供する医療・介護サービスの内容とは関係がない場合
③ 不当な損害賠償要求
④ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
⑤ 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）
- SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報や誹謗中傷を投稿すること
- 盗撮や無断での撮影をすること等

⑥ 威圧的な言動
- 大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること等

⑦ 継続的な（繰り返される)、執拗な言動

・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること等

⑧ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

・長時間に渡る居座りや電話で職員の業務を妨げること等。

３．カスタマーハラスメントへの対応

当院で迷惑行為があった場合、診療のお断りをすることがあります。
さらに悪質と判断した場合は警察の介入や弁護士を含む第三者に相談のうえ
厳格に対処します。

全ての患者さんとの信頼関係を大切にし、安全で安心できる医療環境の維持に
努めます。
何卒ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

令和８年１０月１日

医療法人　永野病院