

# 医療法人社団和楽仁 芳珠記念病院 カスタマーハラスメントに対する基本方針

## 1. はじめに

当法人では、すべての患者さん・利用者さんおよびご家族・来訪者との信頼関係を重視し、誠実な医療サービスを提供することを使命としています。その一方で、医療従事者および関係職員に対する不当な要求や暴言・暴力等のハラスメント行為が報告されるケースもあり、職場環境の安全性やケアの質に重大な影響を与える可能性があります。この方針は、患者さん・利用者さんおよびご家族と医療従事者との間に健全な関係を築くことを目的に、当法人としての対応指針を明示するものです。

## 2. カスタマー・ハラスメントとは

カスタマー・ハラスメントとは、患者さん・利用者さんおよびご家族・来訪者による、医療従事者や職員への不当な言動や要求を指します。以下のような行為が該当します。

- ・ 過度な要求（不合理な要求、診療時間外の対応の強要など）
- ・ 暴言、威圧的・差別的な言動
- ・ 身体的暴力、接触の強要、精神的な攻撃
- ・ 長時間にわたる職員の拘束、長時間の居座り（不退去）
- ・ プライバシーの侵害、名誉を毀損する行為（SNS等での誹謗中傷などを含む）
- ・ 悪質なクレーム、執拗な謝罪要求など
- ・ 他の患者さん・利用者さんに迷惑や恐怖を与えたり、診療や院内秩序に重大な支障をきたす行為

## 3. 当法人の対応方針

当法人では、カスタマー・ハラスメントを未然に防止し、発生した場合には速やかかつ適切に対応します。

- ・ ハラスメント行為の記録・報告体制、組織的な対応体制の整備
- ・ 被害を受けた職員の心身のケアとサポートの徹底（相談窓口の設置等）
- ・ 必要に応じて警察・弁護士等の外部機関・専門機関と連携
- ・ 当法人職員への対応マニュアルの整備および研修の実施
- ・ ハラスメント行為を確認した場合、診療拒否または施設利用の制限を行う場合があります

## 4. ご理解とご協力をお願い

当法人では、患者さん・利用者さんおよびご家族・来訪者の皆様と職員とのより良い関係構築が医療の質と安全の向上につながるものと認識しております。すべての方に安心して医療を受けていただく環境を守るため、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和7年8月 芳珠記念病院長