

カスタマーハラスメントに関する基本方針

1. 基本方針の目的と背景

北信総合病院では、患者さんおよびご家族に対して誠意をもって対応し、質の高い医療サービスの提供に努めています。日頃より当院をご利用いただいている皆様からの温かいご支援や、診療の改善につながるご意見をいただくこともあり感謝申し上げます。

一方で、ごく一部の患者さんやご家族による、職員の尊厳を傷つける言動や理不尽な要求が見受けられることがあります。これらの行為は職員の就業環境を著しく損ない、医療の継続的な提供に支障をきたす恐れがあります。当院がこの地域で今後も質の高い医療サービスを継続して提供していくために、こういった「カスタマーハラスメント」に対して、毅然とした対応を行ってまいります。患者さんが安心して医療を受けられる環境づくりのため、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

2. カスタマーハラスメントの定義

患者さんまたはご家族による妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動（威圧、暴言、暴行、脅迫など）によって、職員の就業環境が害される行為を「カスタマーハラスメント」と定義します。

3. 該当する行為の具体例

以下のような行為はカスタマーハラスメントに該当します：

- ・大声での罵倒、暴言、威圧的な言動
- ・長時間にわたる説明の強要、居座り行為、度重なる電話
- ・職員または他の患者さんへの暴力行為、またはその恐れ
- ・解決困難な要求の繰り返し、揚げ足取り、執拗な攻撃
- ・卑猥な発言、セクシャルハラスメント、ストーカー行為
- ・無断での撮影・録音
- ・謝罪や謝罪文の強要
- ・器物破損、危険物の持ち込み
- ・SNS等での誹謗中傷
- ・その他、医療業務に支障をきたす行為

（例：立ち入り禁止区域への侵入、宗教・政治の勧誘、職員の指示に従わない など）

4. 対応方針

当院では、上記のような迷惑行為が確認された場合、退去を命じることがあります。応じていただけない場合には、警察への通報や弁護士など外部専門家と連携し、厳格に対処します。信頼関係が破綻したと判断した場合には、診療をお断りすることもありますので、あらかじめご理解ください。

5. 患者さん・ご家族へのお願い

当院では、すべての患者さんと職員が安心して医療を受け、提供できる環境づくりを目指しています。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。