

カスタマーハラスメントに対する基本方針

豊岡中央病院（医療法人欽生会）

豊岡中央病院（医療法人欽生会、以下「当院」）は「患者さん第一の医療を実践します。」「安心かつ安全な医療、看護、介護を実践します。」「日々医療技術、知識の研鑽に努め、地域医療に貢献します。」「質の高い医療を継続できるように、健全な病院経営を行います。」を基本理念として、各医療機関の皆様と連携を深め地域医療に貢献できるよう努めています。

日頃より当院をご利用いただく皆様からは、温かいご支援や貴重なご意見をはじめ、時には厳しいご批判を頂戴しており、日々ありがたく参考にさせていただいております。その一方で、ごく一部の方より、職員への誹謗中傷、理不尽な要求、暴言・暴力等の迷惑行為が見受けられるようになっております。このような行為は、職員の就業環境を著しく悪化させるだけでなく、他の患者さまへの医療提供にも重大な影響を及ぼします。当院は職員をこのような行為から守ることが、良質な医療の継続に不可欠と考え、ここにカスタマーハラスメントに対する基本方針を定め公開いたします。この取り組みを通じて、より良い医療を皆様に提供し続けるよう尽力して参ります。

■ 1. カスタマーハラスメントの定義

患者さままたはご家族等からの言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が**社会通念上不当**なものであって、それにより職員の就業環境が害される行為をいいます。（厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づく）

■ 2. カスタマーハラスメントに該当する行為例

● 暴言・侮辱・脅迫的発言	● 身体的暴力・器物破損
● 執拗な苦情・繰り返し電話	● 不当要求・特別扱いの強要
● 職員の無断撮影・SNS 投稿	● 威圧的態度・長時間の拘束

■ 3. カスタマーハラスメントへの当院の対応

対応内容	具体的な取り組み
組織対応	複数名体制で組織として対応し、個人への責任転嫁を行いません
記録・証拠保全	会話の録音・防犯カメラ映像等を記録・保全します
警察・専門家連携	暴力・脅迫等は警察通報または弁護士と連携して対応します
診療方法の変更	信頼関係が損なわれた場合、診療方法の変更を行うことがあります
法的措置	悪質な行為に対しては、刑事・民事を問わず法的措置を講じます
職員ケア	被害を受けた職員のメンタルケアを最優先に実施します

■ 4. 職員への取り組み

- ・カスタマーハラスメントに関する知識・対応方法の研修を定期的 to 実施します
- ・発生時の対応体制（報告ルート・エスカレーション基準）を整備します
- ・被害職員への相談窓口を設置し、事実確認・記録保全を組織的に行います
- ・カスハラを受けたことを理由に、当該職員を不利益に取り扱いません

当院は、すべての患者さまに誠実・丁寧に対応するとともに、職員の人権と尊厳が守られる職場環境づくりを最優先に取り組みます。患者さま・ご家族の皆様におかれましても、本方針の趣旨をご理解いただき、相互尊重の関係構築にご協力くださいますようお願い申し上げます。当院は職員が安心して働ける職場環境の確保に努めています。

■ 5. 付則

本規定に定めのない事項および本規定の運用に関し必要な事項は、労働基準法その他の関連法令、就業規則並びに医療法の趣旨に照らし、院長がこれを決定する。

本規定は、令和 8 年 1 0 月 1 日から実施。

豊岡中央病院 院長