

カスタマーハラスメント（ペイシェントハラスメント）に対する基本方針

1. はじめに

社会福祉法人・済生会中和病院・介護施設シルバーケアまほろば（以下、病院等）は、地域の皆様に安全で質の高い医療・介護を提供することを基本理念としております。最良の医療・介護を提供するためには、「患者・利用者等」と「医療・介護従事者」との間に「相互の信頼関係」が不可欠です。しかしながら、ごく一部の方による、常識の範囲を超えた要求や、病院等の職員の尊厳を傷つける言動が見受けられることがあります。

病院等は、すべての「患者・利用者等」に安心して医療・介護を受けていただく環境を守るため、そして職員の安全と心身の健康を守るため、これらのハラスメント行為に対して毅然とした態度で対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

病院等では、厚生労働省の指針に基づき、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

- (1) 患者・利用者等の言動であって、
 - (2) その雇用・契約する職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、
 - (3) 職員の就業環境が害されるものであり、
- (1)～(3)の要素を全て満たすものをいいます。

【社会通念上許容される範囲を超えた言動の例】

- ① 身体的・精神的な攻撃
 - ・暴力行為（殴る、蹴る、胸ぐらをつかむ、物を投げつける等）
 - ・暴言、大声での威圧、脅迫、侮辱、人格を否定するような発言
- ② 不当な要求・過剰な拘束
 - ・医療の常識範囲の限度を超えた不当な要求、合理的理由のない謝罪の要求（土下座の強要など）
 - ・解決しがたい要求による長時間の居座り、面談の強要、長時間の電話（執拗な言動）
- ③ 業務妨害・その他迷惑行為
 - ・院内での許可のない録音・録画、および SNS やインターネット上での無断掲載・誹謗中傷
 - ・セクシュアルハラスメントなどの性的ないやがらせや監禁
 - ・正当な理由のない医療費の不払い

3. カスタマーハラスメント行為に対する病院等の対応

上記のような行為が認められた場合、またはそのおそれがあると判断した場合は、以下の対応を実施します。

- (1) 診療の拒否・退去要求：複数名で対応し、行為の即時中止を警告します。改善が見られない場合は、以後の診療をお断りし、施設からの退去を命じます。
- (2) 警察・外部機関への通報：暴力行為や悪質な業務妨害が発生した場合、直ちに所轄警察署へ通報します。
- (3) 法的措置：顧問弁護士と協議の上、損害賠償請求等の厳正な法的措置を講じます。

4. 患者・利用者さんにご家族へのお願い

病院等は、これからも患者・利用者さん一人ひとりに寄り添った医療・介護を提供し続けるため、職員の就業環境の維持に努めてまいります。ほとんどの患者・利用者さんには、日頃より温かいお言葉とご協力をいただいております。心より感謝申し上げます。

引き続き、相互の信頼に基づく適切な医療・介護の提供のため、皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。