

■患者・家族等からの暴力・暴言等に対する基本方針■

当院を受診される患者・家族の皆様へ

1. 目的

当院は、患者さんへの最善の医療提供に努めています。本来、寄せられるご意見や苦情はサービス改善につながる貴重なものですが、一部には職員への過度なストレスを与え、通常の医療業務を妨げる不適切な言動（カスタマーハラスメント）も見受けられます。

当院は、職員が安心して働ける環境を確保し、結果としてすべての患者さんに安全な医療を提供し続けるため、本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当院では、マニュアルに基づき、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義し、毅然とした対応をとることを宣言します。

「患者さんやそのご家族等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境が害されるもの」

3. 対象となる主な行為

以下のような言動や行動をカスタマーハラスメントと判断し、厳正に対応します。

■身体的・精神的な攻撃

- ・暴力、身体を突くなどの行為
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、ひどい暴言

■威圧的な言動・執拗な行為

- ・威圧的な言動、土下座の要求
- ・長時間にわたる拘束や、同じ内容の執拗な繰り返し、執拗な長時間の電話応対
- ・居座り、不退去などの拘束的行動

■不当な要求・差別的言動

- ・医療内容とは無関係な要求や、著しく妥当性を欠く金品・謝罪の要求
- ・職員個人に対する攻撃や性的な言動、差別的な言動

4. カスタマーハラスメントへの基本姿勢（組織的対応）

①毅然とした対応：職員個人に対応を任せず、病院組織として対応します。

②サービスの停止：社会通念上不相当な言動が繰り返される場合、診療の継続を拒否し、退去を求める場合があります。（応招義務の範囲内での適切な判断に基づきます）。

③法的措置・外部連携：悪質なケース（暴行、脅迫、業務妨害等）と判断した場合は、警察への通報や弁護士等と連携し、法的措置を含めた厳格な対応をとります。