カスタマーハラスメントに対する基本方針

医療法人同仁会
理事長　見元　伊津子

【 基本姿勢 】

医療法人同仁会（以下「当法人」という）は、「我々は、その機能の遂行にあたり『病院は病者の為にある』ことを常に念頭に置き、患者様の幸福とその人間性の尊重とを全てに優先させるものである。」という基本理念のもと、安全で質の高い医療・介護サービスの提供に努めております。しかしながら、一部の患者さま、ご利用者さまおよびそのご家族さまならびにお取引先の皆様等（以下総称して「お客様」という）による、医療・介護従事者に対する暴言・暴力等の迷惑行為（カスタマーハラスメント）は、医療・介護従事者の尊厳を傷つけるだけでなく、安全な医療・介護提供体制を脅かす重大な問題です。

当法人は、すべての職員が安心して働ける環境を確保し、お客様への適切な医療・介護サービスの提供を継続するため、カスタマーハラスメントに対して組織全体で毅然とした態度で臨むことを宣言します。

【 対象となる行為（定義） 】

当法人では、お客様からの要求・言動のうち、医療提供の妥当性に照らして社会通念上過剰なもの、および職員の就業環境やお客様の療養環境を害する行為を対象とします。

〈具体的な行為の例〉※あくまで例示であり以下に限らない

- **身体的・精神的な攻撃**：殴る・蹴るなどの暴力、大声での威嚇、暴言、侮辱、人格否定
- **過剰・不当な要求**：医療費の不当な減額要求、無理な診断書等の即時発行要求
- **業務妨害行為**：長時間の居座り、執拗な電話、正当な理由のない診察・退院の拒否
- **プライバシー侵害**：職員や他の患者さまの無断撮影・録音、SNS 等への誹謗中傷の投稿
- **セクシャルハラスメント**：わいせつな言動、不必要な身体への接触

【 カスタマーハラスメント発生時の対応方針 】

ハラスメント行為が確認された場合、以下の通り組織として対応します。

- **対応の拒否・退去命令**：行為の中止を求めても改善されない場合、診療（※応召義務の範囲内）や対応を中止し、敷地内からの退去を求めます。
- **外部機関との連携**：悪質な行為、または犯罪行為（威嚇、暴行、器物破損等）と判断した場合は、直ちに警察へ通報し、弁護士等の専門家と連携して法的措置を講じます。
- **以後の受診・利用制限**：信頼関係が維持できないと判断した場合、今後の当院での受診・当施設のご利用をお断りすることがあります。

【 職員への支援体制 】

- 被害に遭った職員の心身のケアを最優先に行います。
- 院内に相談窓口および対策委員会を設置し、迅速に組織対応ができる体制を整えます。

以上