患者・ご家族ほか皆様へ

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

当院は、患者・ご家族をはじめ、当院をご利用いただく皆さまからのご意見・ご要望を真摯に受け止め、安心して医療を受けていただける環境づくりに努めています。
一方で、一部の患者・家族等からの言動の中には、職員の人格や尊厳を傷つけ、身体的・精神的な苦痛を与えるものや、業務の適正な遂行を妨げるものがあります。
当院は、職員の安全と人権を守り、職員が安心して業務に従事できる環境を確保するため、社会通念上許容される範囲を超える不当な要求や迷惑行為「カスタマーハラスメント」については、組織として毅然とした態度で対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

以下の要件を満たすものをカスタマーハラスメントとします。
　患者・家族、取引先等からの「社会通念上許容される範囲を超えた言動である」こと
「職員の就業環境が害される」こと
※「社会通念上許容される範囲を超えた言動」の判断は「手段」「態様」「言動の内容」に着目して総合的に判断します。
「言動の内容」に妥当性がある場合でも、「手段」「態様」が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものは、カスタマーハラスメントに該当します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

　以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。
身体的、精神的な攻撃

- 腕をつかむ、殴る、蹴る、押す、物を投げつける等の暴力行為
- 侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為
- 職員への性的な言動、身体への不必要な接触
- 職員へのつきまとい、ストーカー行為

威圧的、脅迫的な行動

- 恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動
- 脅迫、威嚇、危害を加えることを示唆する行為

プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動、行為

- 職員のプライバシーを侵害する行為
- 職員を無断で撮影、録音、録画等する行為

- 職員への個人攻撃や要求、誹謗中傷、個人情報の掲載する行為やほのめかし、脅かす行為（SNS、インターネット等への投稿、写真、音声、映像の公開）

継続的、執拗な言動、拘束的な行動

- 長時間、長期間に渡る対応のほか、度重なる電話やメール等での連絡、何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為
- 施設からの不退去、不当な居座り、監禁

正当な理由のない要求

- 正当な理由のない過度な謝罪や金銭等の要求
- 正当な理由のない特別扱いや過剰なサービスの要求
- 正当な理由なく、患者、家族等自宅への訪問や業務時間外の対応を求める行為

その他、不適切な言動

- その他、職員の安全や尊厳を脅かし、業務を妨げる行為

4．カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合（疑いがある場合を含む）には、職員を守ることを最優先とし、複数の職員で組織的に対応し、ハラスメント行為を注意、警告しても行為者がこれに応じない場合は、対応を中止する、退去を要求するなど毅然と対応します。暴力、脅迫等の犯罪、悪質な行為については、警察、弁護士等の関係機関と連携し、厳正に対処します。

5.患者、家族ほか皆様へのお願い

カスタマーハラスメント行為は、当事者と医療に携わる職員との信頼関係を大きく損ないます。定義や言動、行為の例を予めご承知いただくと共に、ご理解とご協力をお願い致します。

令和８年１０月１日
神戸掖済会病院
病院長