カスタマーハラスメント対策基本方針

医療法人霞水会　土浦厚生病院

土浦厚生病院は、患者さんおよびご家族等に対して、安全で適切な医療を提供するとともに、ご意見やご要望に真摯に耳を傾け、誠実に対応することを基本としています。一方で、患者さん、ご家族、面会者その他当院の事業に関係する方からの言動の中には、その内容や態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の尊厳や安全を損ない、就業環境を害するものがあります。このような行為は、職員だけでなく、他の患者さんへの医療の提供や安全で良好な療養環境にも影響を及ぼす可能性があります。当院では、必要な医療を提供することと職員の安全・就業環境を守ることの双方を重視し、カスタマーハラスメントに対して組織として対応します。

1. カスタマーハラスメントについて

当院では、患者さん、ご家族・ご親族、保証人、代理人、付添者、面会者、知人、支援者、関係機関の方、問い合わせをされる方、近隣住民その他当院の事業に関係する方からの言動のうち、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、その結果として職員の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントとして取り扱います。正当なご意見、ご要望、苦情の申出そのものをカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

2. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

- 暴行、傷害、物を投げる行為、設備・物品の破損など
- 大声、暴言、侮辱、人格否定、威圧、生命・身体・財産への危害を示唆する言動など
- 土下座、謝罪文、正当な理由のない特別扱い・金銭補償・職員処分等の過度な要求
- 長時間の拘束、同一内容の執拗な要求・問い合わせ、業務を著しく妨げる行為
- 性的な発言・接触、交際要求、つきまとい、待ち伏せなど
- 職員の住所・個人電話番号・私的な SNS 等、業務上不要な個人情報の要求
- SNS・インターネット上での職員個人への誹謗中傷、プライバシー侵害、又は SNS・行政機関・報道機関等への情報提供を手段とした不当要求
- その他、職員の安全又は就業環境を害し、当院の正常な業務や療養環境に支障を及ぼす行為

3. 当院の対応

カスタマーハラスメントに該当する、又はそのおそれがある行為が認められた場合は、職員個人に対応を任せず、院内で情報を共有し組織として対応します。状況に応じ、行為の中止要請、対応時間・方法の制限、対応窓口の指定、面会や院内への立入りの制限等を行うことがあります。暴力、脅迫その他安全を脅かす行為については、警察への相談・通報その他必要な措置を講じることがあります。

4. 患者さんご本人による行為について

患者さんご本人による行為の場合は、職員や他の患者さんの安全を確保した上で、病状、医療上の緊急性、治療継続の必要性その他の事情を踏まえ、診療の継続等について個別に判断します。カスタマーハラスメントに該当したことのみを理由として、機械的に診療を中止するものではありません。

5. 院内での写真・動画撮影・録音

患者さんおよび職員のプライバシーを保護し、安全で良好な療養環境を維持するため、当院内での写真・動画撮影は、当院が許可した場合を除き禁止します。会話等の録音についても、原則として事前に職員へお申し出ください。第三者のプライバシーを侵害するおそれがある場合や、診療・療養環境または業務に支障を及ぼす場合には、録音の中止をお願いすることがあります。

6. 録音・録画等により取得する情報の利用について

当院では、職員および患者さん等の安全確保、苦情・相談への対応、カスタマーハラスメントその他のトラブルに関する事実関係の確認、対応内容の検証および再発防止のため、患者さん、ご家族その他当院の事業に関係する方との電話、面談その他のやり取りについて、必要に応じて録音・録画を行うことがあります。録音・録画により取得した情報（個人情報を含む）は、これらの利用目的の達成に必要な範囲で利用し、適切に管理します。

7. 職員を守るための取組

当院は、カスタマーハラスメントに関する職員からの相談に適切に対応し、事実確認、被害を受けた職員への配慮、再発防止等を行います。また、相談したことや事実確認に協力したこと等を理由として、職員に不利益な取扱いを行いません。

患者さん、ご家族ならびに関係する皆様には、安全で適切な医療と良好な療養環境を維持するため、ご理解とご協力をお願いいたします。

令和 8 年 10 月 1 日

医療法人霞水会　土浦厚生病院

病院長