

カスタマーハラスメントに対する基本方針

医療法人彰和会 北海道消化器科病院は、患者さんご家族に安全で質の高い医療を提供するため、職員一人ひとりが誠意をもって診療・対応にあたっています。患者さん・ご家族からいただくご意見やご要望は、医療の質を高めるための大切な声として、これからも真摯に受け止めてまいります。

一方で、ごく一部の方による、社会通念上許容される範囲を超えた言動は、職員の尊厳を傷つけ、心身の健康を損なうだけでなく、他の患者さんの診療にも支障をきたします。当院は、職員を守り、すべての患者さんが安心して医療を受けられる環境を維持するため、次のとおり基本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

患者さん、ご家族、来院者、取引先等からの言動であって、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、職員の就業環境が害されるものをいいます。

なお、診療内容や対応に対する正当なご意見・ご要望・苦情は、カスタマーハラスメントには該当しません。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ・暴力、物を投げる・壊すなどの身体的な攻撃
- ・暴言、大声、威嚇、脅迫、侮辱、人格を否定する発言
- ・土下座の要求など、威圧的・強要的な言動
- ・長時間の居座りや電話、同じ内容の執拗な繰り返しによる職員の拘束
- ・わいせつな言動、身体への接触、つきまといなどの性的な言動
- ・職員の個人情報の要求、SNS・インターネット上での誹謗中傷、職員の無断撮影・録音とその公開
- ・医学的に妥当でない検査・処方・診断書記載の要求、正当な理由のない順番の変更や過度な金銭補償・謝罪の要求
- ・他の患者さんの診療や病院業務を妨げる行為

3. 当院の対応

- (1) カスタマーハラスメントには、職員個人ではなく、病院として組織的に対応します。
- (2) カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応の打ち切り、診療その他のサ

ービスのお断り、院内への立入りのお断りをさせていただくことがあります。ただし、緊急の医療を要する場合には、必要な医療を提供します。

(3) 悪質と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

(4) 事実確認と適切な対応のため、会話の録音や防犯カメラの記録を行うことがあります。

4. 職員を守るための取組

- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、被害を受けた職員の心身のケアを行います。
- ・対応手順を定め、職員への研修を行います。
- ・相談したことを理由に、職員が不利益な取扱いを受けることはありません。

5. 患者さん・ご家族へのお願い

当院は、患者さん・ご家族と職員が互いに尊重し合う信頼関係のうえに、よりよい医療が成り立つと考えています。本方針の趣旨をご理解いただき、ご協力をお願い申し上げます。

令和8年10月1日 制定
医療法人彰和会 北海道消化器科病院
院長 佐々木 清貴