

峡南医療センター企業団におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

制定 令和8年10月1日

1. はじめに

当企業団は、病院・診療所・2介護老人保健施設が一つとなり、医療・介護機能の強化および経営改革を推進し、地域住民に期待される医療・介護サービスの提供に努めています。

しかしながら、近年、少数ながら医療・介護現場において、患者・利用者のみなさまやそのご家族、その他関係者から、職員に対する誹謗中傷をはじめ、自己中心的で理不尽な要求や、暴言などの迷惑行為が発生し、職員の尊厳が損なわれ、当企業団の診療・介護体制に悪影響を及ぼす事例が見受けられます。

このような状況を踏まえ、当企業団では、医療・介護サービスを持続的に提供するためには、医療・介護の担い手である職員一人ひとりが安心して業務に従事できる職場環境の維持が不可欠であると考え、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。

なお、患者・利用者のみなさまの病状や障害の特性に起因する言動については、その医学的・介護学的な背景を十分に考慮し、適切なケアと並行して柔軟に対応いたしますが、意図的かつ悪質な行為に対しては、本方針に基づき厳正に対処いたします。

2. ハラスメント防止を必要とする対象者

- ・病院・診療所・介護保険施設職員（常勤、会計年度任用職員、委託、派遣等）
- ・院内で業務に従事する委託職員（清掃、調理、警備、売店など）
- ・研修生やインターンシップの学生

3. カスタマーハラスメントとは

患者・利用者のみなさまやご家族などからの言動や要求のうち、次のいずれかに該当するものを指します。

(1) 要求内容が不合理な場合

- ・提供される医療・介護サービスに過失が認められない場合の不当な要求
- ・医療・介護サービスとは無関係の要求

(2) 要求の手段や態様が社会通念上不適切な場合

- ・暴力、脅迫：暴行、傷害、脅迫、侮辱、中傷、名誉毀損、暴言
- ・威圧的行為：土下座の強要、不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応
- ・性的嫌がらせ：職員への不適切な発言や行動
- ・差別的発言：職員や他の患者・利用者のみなさまを不当に扱う発言
- ・個人への攻撃：プライバシーの侵害、SNS等への誹謗中傷
- ・院内・施設内における無断での撮影・録音行為
- ・継続的な要求：同じ要求・質問の繰返し、揚げ足とり、話のすり替え

(3) その他不当な要求とみなされる可能性がある場合

- ・診療費等の不払いの要求
- ・金銭補償の要求

これらの行為は、医療・介護現場における安全・安心な環境を脅かすものであり、許容されるべきではありません。

4. 企業団における対応指針

当企業団のカスタマーハラスメントへの対応は、これまでと同様に、患者・利用者のみなさまやそのご家族等からのご意見やご要望には真摯に対応してまいりますが、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、職員一人ひとりを守り、安心して働ける環境を維持するため、医療法等の法令に定められた「正当な事由」に基づき、診療やサービスの提供をお断りすることや、院内・施設内からの退去を求めるなど毅然とした対応を行います。

また悪質な言動及び犯罪行為と判断したものに対しては、警察や弁護士などの外部専門家と連携し、法的措置なども含め厳正に対処します。

患者・利用者のみなさまやそのご家族、その他関係者におかれましては、すべての人が安全で質の高い医療・介護サービスを受けられる環境づくりのため、本方針の趣旨をご理解くださいますようお願い申し上げます。