市立八幡浜総合病院 カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和 8 年 10 月 1 日

市立八幡浜総合病院（以下「当院」）は、病院理念である「安全で良質な医療の提供」に基づき、患者様一人ひとりの人格と人権を尊重し、安心して医療を受けられる環境づくりに努めています。

これらの医療サービスを持続的に提供するためには、医療に従事する職員が心身ともに健康で、誇りを持って働ける環境が不可欠です。万が一、患者様やご家族等から、職員に対する社会通念上許容される範囲を超えた言動（カスタマーハラスメント）があった場合には、組織として毅然とした対応を行い、大切な診療環境を守ることを宣言します。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の指針に基づき、当院では以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

（１）暴力・威嚇行為：身体的な攻撃、胸ぐらをつかむ、物を投げる、大声で怒鳴る、威圧的な態度をとる。

（２）暴言・侮辱：職員の人格を否定する発言、差別的な発言、SNS 等への誹謗中傷の投稿。

（３）不当な要求：正当な理由のない謝罪の強要、執拗な金品・値引きの要求、法的な根拠のない過度なサービスの要求。

（４）業務妨害：長時間の居座り、電話の繰り返し、他の患者様への迷惑行為、無断での録音・録画。

（５）性的な言動：セクシャルハラスメントに該当する卑猥な言動や接触。

2. 当院の対応方針

上記のような行為が確認された場合、当院は以下の措置を講じます。

（１）注意・警告：行為を中止するよう口頭または書面にて警告します。

（２）受診制限・退去要請：診療を継続しがたいと判断した場合、以後の受診をお断りし、速やかに敷地内から退去していただく場合があります。

（３）外部機関との連携：悪質な行為、あるいは緊急性があると判断した場合は、直ちに警察へ通報します。また、必要に応じて弁護士等の専門家に相談し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

3. 職員への支援

当院は、被害を受けた職員に対して以下の支援を行います。

（１）被害職員のメンタルケアおよび身体的安全の確保を最優先します。

（２）事案発生時の報告体制を整備し、組織全体で問題解決にあたります。

4. 患者様・ご家族へのお願い

医療は、患者様と医療スタッフとの相互の信頼関係のもとに成り立っています。当院のすべての利用者が安全で最適な医療を受けられるよう、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。