

# 済生会和歌山病院 カスタマーハラスメントに対する基本方針

## 1. 目的

済生会和歌山病院(以下、当院)は、患者さんの立場を尊重し、患者さんに信頼される病院づくりに励んでいます。当院の医療事業を推進するにあたっては、その医療を支える職員等が、誇りを持って活躍し、尊厳が保たれていること、また、やりがいを感じ、安心して活動できる環境を構築することが不可欠です。そこで、暴力や不当な要求等の職員等の尊厳を傷つける著しい迷惑行為(以下、「カスタマーハラスメント」という。)から職員等を守るため、済生会和歌山病院カスタマーハラスメント基本方針」を定めます。

## 2. カスタマーハラスメントの定義・該当する行為

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、当院ではカスタマーハラスメントを、「患者または家族による妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動(威圧、暴言、暴行、脅迫等)により、当院職員の就業環境が害されること」と定義します。

例として次に挙げるような行為を当院は拒否します。

1. 大声による罵倒、暴言またはにらみつける、立ちはだかるなどの威圧的な言動等により、他の病院利用者や病院職員に迷惑を及ぼすこと(尊厳や人格を傷つけるような行為)
2. 来院者および病院職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合
3. 解決しがたい要求を繰り返し、病院職員の業務に支障をきたすこと(必要限度を超えて面会や電話等を強要する行為等)
4. 病院職員へみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為をすること
5. 正当な理由もなく院内に立ち入り、長時間とどまること
6. 医療従事者の指示に従わない行為(飲酒・喫煙・無断離院等)
7. 病院側の了承を得ず撮影や録音をすること
8. 謝罪や謝罪文を強要すること
9. 院内の機器類の無断使用、持ち出し、または器物破損行為
10. 宗教への勧誘および政治活動を行なうこと
11. 許可なく営利を伴う営業行為を行うこと
12. 長時間(30分以上)の電話や明らかに不要な複数回の架電反復により、病院業務に支障を与えること
13. インターネット(SNS)による当院の名誉に関わる誹謗中傷等の迷惑行為
14. その他、医療に支障をきたす迷惑行為

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

○当院において、暴言・暴力・迷惑行為があった場合、退去を命じます。応じていただけない場合は警察介入を依頼します。

○当院が悪質と判断した場合には、弁護士を含む第三者に相談のうえ、厳格に対処いたします。

○なお、患者さんからのご意見やご要望の内容と、ハラスメントへの対応は別の問題として取り扱います。当院側の責任の有無にかかわらず、ハラスメントに該当する行為については毅然と対応いたします。

カスタマーハラスメントは、当事者と医療関係者との信頼関係を損ない、適切な医療の存続を困難にします。また、診療内容そのものとの関係のないクレーム等を繰り返す行為により、患者の皆さんと共に診療を継続していくうえで、欠かすことのできない信頼関係が破綻していると、当院が判断すれば新たな診療には応じられません。予めご了承くださいとともに、ご理解とご協力をお願いいたします。

作成日 令和8年5月1日