

カスタマーハラスメント防止のための方針

令和8年10月1日発出

けいめい記念病院（以下「当院」といいます）は、患者様、利用者様、ご家族様との信頼関係を大切にし、安心・安全で質の高い医療を提供することを基本方針とし、安心して受診して頂けるよう努力しております。一方で、皆様の不満や苦情のご相談ができる窓口を設けて、ご相談には真摯に対応してまいります。

現在、患者様等からの暴言、暴力、不当な要求などにより、職員の就業環境が害される事例が社会問題となつています。当院は、職員の人格と尊厳を守り、良好な医療提供環境を維持するため、カスタマーハラスメントに対して組織的に対応します。

【カスタマーハラスメントとは】

患者様、利用者様、ご家族様等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境が害されるものをいいます。

【該当する行為の例】

・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・精神的な攻撃（脅迫、侮辱、誹謗中傷、暴言等）
・威圧的、威嚇的な言動
・土下座等の過度な謝罪要求
・同じ要求を繰り返す、長時間にわたる対応要求
・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
・職員個人への攻撃や不当な要求
・差別的または性的な言動
・診療内容と関係のない過度な要求
・不当な金銭補償や費用負担の要求
・SNS 等を利用した誹謗中傷や迷惑行為
・その他、職員の就業環境を害する行為

【当院が講ずるカスハラ防止対策】

<u>1. 基本方針の明確化と周知</u>	当院は、カスタマーハラスメントへの対応方針を明確にし、職員へ周知するとともに、患者様等にも適切にお知らせします。
<u>2. 相談・対応体制の整備</u>	職員が安心して相談できる窓口を整備し、相談内容に応じて管理者等が適切に対応します。
<u>3. 事実関係の確認と適切な対応</u>	相談や報告を受けた場合は、関係者から事実確認を行い、必要に応じて複数名で対応します。正当なご意見や医療に関するご相談には真摯に対応します。
<u>4. 職員への配慮</u>	カスタマーハラスメントを受けた職員に対し、心理的負担の軽減や安全確保のため、組織として必要な支援を行います。
<u>5. 再発防止への取組み</u>	発生した事案について記録・検証を行い、対応方法の改善や職員教育につなげます。
<u>6. 相談者等のプライバシー保護</u>	相談者や関係者のプライバシーを保護し、相談したこと等を理由として不利益な取扱いを行いません。

【患者様、利用者様、ご家族様へのお願い】

当院では、皆様からいただくご意見やご要望を大切に、医療サービスの向上に努めています。しかしながら、暴言・暴力・威嚇・不当な要求など、他の患者様や職員の安全・安心を損なう行為については、毅然と対応いたします。

悪質と判断した場合は、診療の継続が困難となる場合や、警察・関係機関への相談等の対応を行うことがあります。

何卒、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

社会医療法人慶明会 コンプライアンス委員会

=====

▶患者様・ご家族様からの相談窓口への連絡手順

けいめい記念病院 TEL. 0985-36-6670

⇒医療相談窓口の担当：川辺・沖田