カスタマーハラスメントに対する基本方針

１　基本的な考え方

（１）当院では、患者さんやご家族等から寄せられるご意見やご要望等を、より良い医療・サービスを提供するための大切な情報として受け止め、誠実に対応します。

（２）一方で、職員の人格や尊厳を傷つける言動、暴力・脅迫、長時間にわたる拘束や繰り返しの過度な要求など、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する行為については、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」といいます。）として、医院として適切に対応します。

２　カスハラに該当する主な行為

例えば、次のような行為がカスハラに該当する場合があります。

〇暴言、侮辱、大声での威圧　　〇脅迫、威嚇、暴力行為

〇セクシャルハラスメントやつきまとい　〇同じ要求の執拗な繰り返し、長時間の拘束

〇不合理または過剰な要求　〇無断撮影・録音、ＳＮＳ等での誹謗中傷

〇長時間退去しない居座り行為　〇長時間にわたる電話・面談による拘束

〇職員個人に対する執拗な攻撃　　等

３　精神科医療へのご理解とお願い

（１）精神科医療では、病気の症状や認知症、せん妄、薬剤の影響、不安や興奮等により、患者さんが意図せず大声を出したり、強い言葉を発したりすることがあります。

（２）当院では、このような患者さんの体調や症状を十分に考慮したうえで、一人ひとりの状況に応じた医療・支援を行います。

（３）その一方で、職員や他の患者さんの安全を脅かす行為や、職員の就業環境を著しく害する行為については、体調や症状に配慮しながら、医院として丁寧な対応に努めます。

４　当院の対応

（１）当院では、カスタマーハラスメントが疑われる場合、医院として事実関係を迅速かつ正確に確認し、患者さんやご家族等に院内ルールをご説明のうえ、適切に対応します。

（２）状況に応じて、対応の中止、または、複数の職員による別室で対応する場合があります。

（３）必要に応じて、診療・面会・院内への立入り等を制限する場合があります。

（４）悪質な場合は、警察や弁護士等へ相談することがあります。

５　当院を利用される皆さんへ

（１）患者さんやご家族等と職員が互いに尊重し合い、安心して医療を受けられ、また、安心して働くことができる環境をつくるため、ご理解とご協力をお願いいたします。

（２）当院は、これからも患者さんやご家族等からのご意見やご要望等を大切にし、より良い医療サービスの提供に努めてまいります。

附則

この基本方針は、2026 年 10 月 1 日より施行します。

医療法人社団　和敬会　谷野医院