

もとぶ野毛病院カスタマーハラスメントに対する基本方針

基本方針を公表する背景・目的

医療法人野毛会もとぶ野毛病院（以下、当院）は、基本理念の『心地よい医療を実践する』～人と地球環境に優しい病院～をモットーに掲げ、職員一同、患者様（ご家族様）へ真摯に接し、安心・安全な医療を提供してまいります。

しかし、ごく稀にはございますが、患者さんやそのご家族の方から常識の範囲を超えた要求や言動、職員の人格を否定する言動や暴言・暴力的行為がなされることもございます。当院としては、これらの行為・言動からスタッフを守ること、多くの患者さんへの安心・安全な医療提供を継続するために必要な姿勢であるとの考えのもと、これら行為に対しては毅然とした態度で対応させていただきます。

2026 年（令和 8 年）10 月 1 日施行の改正労働施策総合推進法等に基づき、カスタマーハラスメント（カスハラ）対策が法的義務化となりました。当院も基本理念と質の高い医療の提供のためには、カスタマーハラスメントから職員の心身の健康を守り、安全に、安心して働くことが出来る職場環境が不可欠であると考え、この基本方針を定めました

カスタマーハラスメントに該当する行為について

当院では、厚生労働省が発出した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」における定義に依拠し、「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」をカスタマーハラスメントに該当するものと位置付けます。

具体的には下記の内容のものが該当します。

- ① 大声による罵倒、暴言又はにらみつける、立ちほだかるなどの威圧的な言動等により、病院職員や他の病院利用者に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような行為、精神的な攻撃）
- ② 病院職員や来院者に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合
- ③ 解決困難な要求を繰り返し、病院職員の業務に支障をきたすこと（合理的範囲を超える時間的・場所的・回数的拘束）必要限度を超える面会や電話等を強要する行為
- ④ 一方的な主張等で長時間（30 分以上）の電話や複数回の電話により、病院業務に支障を与えること
- ⑤ 過度な謝罪（土下座等）や謝罪文を強要すること及び金品の要求等
- ⑥ SNS やインターネット上での誹謗中傷

- ⑦ 病院職員へみだりに接触し、卑猥な言動をするなどの公然わいせつ行為及びストーカー的行為
- ⑧ 医療従事者の指示に従わない行為（院内での飲酒・喫煙、無断離院等）
- ⑨ 正当な理由もなく院内に立ち入り、長時間とどまること
- ⑩ 病院側の上承を得ず撮影や録音をすること
- ⑪ 院内の機器類の無断使用、持ち出し、器物破損行為
- ⑫ 宗教への勧誘及び政治活動を行うこと
- ⑬ 許可なく営利を伴う営業行為を行うこと
- ⑭ その他、その手段または態様が社会通念上不相当で医療に支障をきたす要求・言動等

カスタマーハラスメントへの対応

当院では、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、次のように対応させていただきます。

- ・ 対面や電話等での対応を中断する
- ・ 院外退去（強制退院を含む）を命じる
- ・ 緊急やむを得ない場合等を除き、当院での診療をお断りする
- ・ 警察署に通報する
- ・ 弁護士に相談し、法的措置も含め対応を検討する

患者（家族）さまと職員双方が安全、安心して受けられる医療環境を築くため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした態度で対応させていただきます。

患者（家族）さまへのお願い

当院では、すべての患者（家族）さまとの信頼関係の構築を第一に考え、安全に、安心して医療を受けていただけるように努めて参ります。質の高い医療の提供のためにも、患者（家族）さまと医療従事者との円滑なコミュニケーションが必要不可欠ですので、どうかよろしくご協力をお願いいたします。

また、患者（家族）さまからの真摯なご意見、ご要望に対しては引き続き対応して参りますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

当院における職員への取組

カスタマーハラスメントに関する知識、対応方法についての実施

- ・総務課ホームページなどへ公開
- ・e ラーニングなどの活用

カスタマーハラスメント発生時の対応体制の構築

- ・1 人では対応せず上司や同僚など複数人で対応する。
- ・悪質な場合は管理者へ相談し、対応を引き継いでもらう

カスタマーハラスメント被害にあった職員のケアを最優先

- ・総務課を相談窓口とする
- ・相談したことを理由として従業員に不利益な扱いをしない

警察、弁護士等との連携体制の構築

- ・悪質な場合は、警察や弁護士へ相談する