水海道厚生病院　「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当院は、「良質で安全な医療の提供をモットーに地域における精神医療に貢献します」という基本理念の下、安全・安心な医療を提供するため、患者様等の要望に真摯に対応し、より満足度の高い医療の提供に向けて取り組んでいます。また、患者様等からお寄せいただくご意見・ご要望は、当院の医療の改善・向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部の患者様等の要求や言動の中には、スタッフの人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、スタッフの尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、スタッフの就業環境を悪化させるだけでなく、安全安心な医療の提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

スタッフの安全な就業環境を確保することで、スタッフが安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、患者様・ご家族様との関係をより良いものとすることにつながると考え、水海道厚生病院における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当院におけるカスタマーハラスメントの定義

当院では、カスタマーハラスメントを「患者様等からスタッフに対して行われる著しい迷惑行為であって、スタッフの就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇/脅迫
- スタッフの人格の否定/差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当/過剰な要求
- 病院やスタッフの信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS 等へ投稿する行為
- スタッフへのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（genderidentity）の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応（院内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、スタッフのケアを最優先します。
- スタッフに対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（院外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当院でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降の医療の提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

2026年10月1日　水海道厚生病院　院長