

カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益社団法人群馬県医師会 群馬リハビリテーション病院（以下「当院」という）は、患者さん、ご家族の皆様に対して真摯に向き合い、安全で質の高い医療を継続的に提供することを使命としています。

良質な医療を支えるためには、職員が誇りと安心を持って業務に取り組める環境が不可欠です。しかしながら、患者さんやご家族、その他来院される方（以下「患者さん、ご家族等」）の中に、職員の人格や尊厳を傷つける言動、または正当な業務の遂行を著しく妨げる行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）が見受けられることがあります。

当院は、こうした行為を容認せず、職員を守るとともに、すべての患者さんに安全で公平な医療を提供し続けるため、本方針をここに定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、当院では以下のとおり定義します。

患者さん、ご家族等からの要求・言動のうち、当該要求内容の妥当性に照らして、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って、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

（あくまで例示であり、これに限られるものではありません。）

（１）要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高い行為

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）
- 威圧的な言動（大声での怒鳴り、にらみつけ、立ちはだかり等）
- 土下座の要求
- 継続的・執拗な言動（繰り返しの電話・来院・メール等）
- 拘束的な行動（不退去、居座り、長時間の電話反復等）
- 差別的な言動
- 性的な言動（セクシュアルハラスメント、ストーカー行為等）
- SNS・インターネットへの不当な投稿（職員の写真・映像・個人名の公開等）
- 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）
- 無断での撮影・録音
- 器物破損・院内機器の無断使用・持ち出し

（２）要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合がある行為

- 診療過誤・過失が認められない状況での金銭補償・謝罪文の強要
- 診療内容と関係のない過剰な要求

- 正当な理由のない交通費・費用等の請求

3. カスタマーハラスメントへの対応

上記に該当する行為が認められた場合、当院は以下のとおり対応します。

- 行為者に対して、注意・警告を行います。
- 悪質・危険と判断した場合は、警察・外部専門家（弁護士等）と連携し、厳正に対処します。
- 必要に応じて、告訴・民事上の損害賠償請求等の法的措置を講じます。
- 診療内容と関係のない不当な要求を繰り返すなど、患者さんと当院との信頼関係が破綻したと判断した場合は、今後の診療をお断りすることがあります。なお、この場合においても、緊急に必要な処置については適切に対応します。

4. 皆様へのお願い

当院は、すべての患者さんに安全で質の高い医療を提供し続けるため、職員が安心して業務に取り組める環境を守る責務があります。

患者さん、ご家族等の皆様には、職員に対して言葉や行動でご不満をお伝えいただく際も、互いの尊厳を尊重したうえでのご対応をお願いいたします。

いただいたご意見・ご要望については、引き続き真摯に受け止め、医療の改善・向上に活かしてまいります。