

偕行会リハビリテーション病院

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本理念

偕行会リハビリテーション病院は、患者さま及びご家族に対し、安全で質の高い医療・看護・介護・リハビリテーションサービスの提供に努めています。

一方で、当院で働くすべての職員が安心して働くことのできる職場環境を確保することも重要な責務であると考えています。

当院は、患者さま及びご家族からのご意見・ご要望には真摯に対応いたしますが、職員の人格や尊厳を傷つける言動、医療提供体制を阻害する行為については、カスタマーハラスメントとして組織的に対応し、職員を守るため毅然とした対応を行います。

2. カスタマーハラスメントの定義

当院では、厚生労働省の指針に基づき、患者さま、ご家族、面会者、取引先その他病院利用者による言動のうち、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ものをカスタマーハラスメントと定義します。

3. 対象となる主な行為

以下は例示であり、これらに限定されません。

(1) 身体的・精神的攻撃

- 暴力行為、暴行、器物破損
- 威嚇、脅迫
- 大声による威圧
- 人格否定、侮辱、暴言
- 土下座の強要

(2) 執拗な要求・拘束

- 長時間の居座り
- 繰り返しの電話や面談要求
- 同一内容の執拗な苦情
- 業務時間外の対応強要

(3) 不当要求

- 過剰な謝罪要求
- 医学的・制度的に実施不可能な要求
- 不当な金銭要求
- 特別扱いや優先対応の強要
- 透析スケジュールや病棟運営ルールを無視した要求

(4) 職員個人への攻撃

- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- 無断撮影・録音
- 個人情報の公開
- つきまとい行為

(5) 医療現場特有の行為

- 医療者への不当な診療内容変更要求
- 医学的根拠のない治療強要
- 他患者の診療を妨害する行為
- 病棟・透析室での秩序を乱す行為
- 感染対策や安全管理ルールへの悪質な不服従

4. 当院の対応方針

当院は、カスタマーハラスメントが発生した場合、職員を一人に対応させず組織として対応します。

必要に応じて以下を実施します。

- 管理職による対応への切り替え
- 面談・対応の終了
- 文書による警告
- 院内立入制限
- 退院支援における関係機関との連携
- 透析継続に必要な他機関との調整
- 警察への通報
- 弁護士への相談
- 民事・刑事上の法的措置

5. 職員保護のための体制

当院は、法令に基づき以下を整備します。

① 方針の周知

カスタマーハラスメントに対し毅然と対応する方針を院内外へ周知します。

② 相談窓口の設置

職員が相談できる窓口を設置します。

院内リスクマネージャー：課長以上または、法人の「倫理相談窓口」の活用も可能
被害者は迷惑行為報告書を記載し所属長に報告・提出する。

直接の報告・提出が困難な場合は意見箱への投函も可能です

③ 迅速な事実確認

発生時は速やかに事実確認を行います。

④ 被害職員への配慮

- 心理的支援
- 業務上の配慮
- 必要な安全確保

を実施します。

⑤ 再発防止

事案分析を行い、再発防止策を講じます。

⑥ プライバシー保護

相談者及び関係者のプライバシーを保護します。

⑦ 不利益取扱いの禁止

相談・報告したことを理由として、いかなる不利益な取扱いも行いません。

6. 患者さま・ご家族へのお願い

当院は、患者さまやご家族との信頼関係を大切にしています。

医療安全の確保と質の高い医療提供のため、職員への暴言・暴力・脅迫・過度な要求等は控えください。

職員の尊厳を損なう行為が認められた場合には、本方針に基づき対応させていただきます。

7. 適用範囲

本方針は、病院職員、委託事業者職員、派遣職員、実習生等、当院業務に従事するすべての者を対象とします。

8. 映像・音声の録音について

病院施設の管理上、防犯カメラや録音装置を一部に設置しております。映像や音声を記録致しますが一定期間経過後、記録は自動的に削除されます。

これらの記録は、外部に公表することは致しませんが、裁判所や警察署等から提供を求められた場合には、提供することがあります。

予め、ご了承いただくと共にご理解いただきますようお願い致します。

制定 2026 年 9 月 15 日