昭和医科大学江東豊洲病院 カスタマーハラスメントに対する基本方針

基本方針を定める背景・目的

昭和医科大学江東豊洲病院（以下 「当院」）は、１）まごころの医療、２）安全・安心の医療、３）地域と連携する医療、４）医療人の育成、５）高度医療の推進、という理念の基に、安心安全でより良い医療サービスの提供に心がけています。

しかし、ごくわずかながら診療を受ける患者・家族、その関係者から常識の範囲を超えた要求や当院の職員や他の患者・家族の人格を否定する言動・暴力・セクハラ等の迷惑行為等が発生することがあります。当院の基本理念を実現するためには、当院に関わるすべての人の協力関係が必須であると考えています。当院は、職員のみならず、他の患者・家族の人権を尊重し擁護するために、これらの迷惑行為等に毅然とした態度で対応していきます。

カスタマーハラスメントに該当する行為

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、当院ではカスタマーハラスメントを「患者または家族による妥当性を欠いた要求や、当該要求を実現させるための手段が社会通念上不相当な言動（威圧、暴言、暴力、脅迫等）により、当院職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

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対して、以下のとおり対応します。

院内対応

１．カスタマーハラスメントに関する、知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
２．相談窓口（管理課管理係）を設置するとともに職員のプライバシーの保護と心のケアに努めます。
３．カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
４．民事訴訟等の法的措置や刑事告訴などの対応のため、警察や弁護士など外部専門家と連携します。

院外対応

１．合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。
２．悪質なカスタマーハラスメントが行われた場合や、対話による合理的な解決が困難な場合、
　その後の診療をお断りさせていただく場合もございます。
３．その他、民事訴訟や刑事告訴等各種法的措置を執ることがございます。

院内において、次のような迷惑行為があった場合は、診療のお断りや院外退去（強制退院を含む）を命じます。応じていただけない場合は警察介入を依頼します。

さらに悪質と判断した場合には、弁護士を含む第三者に相談のうえ、厳格に対処いたします。

当院と患者さまの間で診療の継続に不可欠な信頼関係が破綻していると当院が判断した場合は新たな診療には応じられません。

1．大声、暴言または脅迫的な言動により、他の病院利用者に迷惑を及ぼし、あるいは職員の業務を妨げること。
2．病院利用者および職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合。
3．解決しがたい要求を繰り返し、職員の業務を妨げること。
4．一方的な主張等で長時間（30 分以上）の電話や明らかに不要な複数回の架電反復により職員の業務を妨げること。
5．謝罪や謝罪文を強要すること。
6．正当な理由のない状態での不退去、病院設備、機器や備品等を故意に破損する等の行為。
7．無許可での撮影や録画、録音を行うこと。
8．その他、医療に支障を来す迷惑行為と認められるもの。

昭和医科大学
江東豊洲病院