

患者様・ご家族の皆様へ

カスタマーハラスメント防止へのご理解とご協力をお願い

令和8年10月1日から、カスタマーハラスメント対策を実施します

当院では、患者様・ご家族の皆様から頂くご意見やご要望を大切にし、より良い医療・サービスの提供に努めています。一方で、職員の安全と尊厳を守り、安心して医療を提供できる環境を維持する為、カスタマーハラスメント（カスハラ）防止の取組を行います。

■ カスタマーハラスメントとは

患者様・ご家族の皆様からの言動の内、社会通念上許容される範囲を超えたものによって、職員の就業環境が害されるものを指します。なお、正当なご意見・ご要望や苦情の全てをカスハラと判断するものではありません。

■ 次のような行為はお控え下さい

- 職員に対する暴力、物を投げる、物を壊すなどの行為
- 脅迫、威圧的な言動、怒鳴る、大声での暴言、侮辱等
- 土下座や過度な謝罪などを強要する行為
- 合理的な理由なく、長時間または繰り返し職員を拘束する行為
- 対応できない事について、執拗に要求・強要する行為
- 職員個人の氏名・連絡先等を不当に聞き出す行為
- 職員を無断で撮影・録音し、その内容をSNS等で公開して誹謗中傷する行為
- 「SNSに投稿する」「職員を辞めさせろ」等、不当な圧力をかける行為

■ ご意見・ご要望は、これまでどおりお申し出下さい

診療内容、職員の対応、院内環境等についてお気づきの点がございましたら、遠慮なく職員へお申し出下さい。頂いたご意見には、事実関係を確認の上、適切に対応致します。

■ カスハラに該当する行為への対応

職員の安全が脅かされる場合や、著しい迷惑行為が続く場合には、職員個人ではなく、責任者を含めた組織として対応致します。状況に応じて、対応者の交代、対応場所の変更、警察等への通報、司法関係者やこれらに準ずる者等への相談を含め、必要な措置を講じる場合があります。なお、診療や医療上の対応については、患者様の生命・身体への影響、緊急性、継続治療の必要性、関係法令等を踏まえて適切に判断します。

■ 皆さまのご理解とご協力をお願いいたします

患者様・ご家族の皆様と職員が互いに尊重し合う事が、安心・安全な医療に繋がります。皆様のご理解とご協力を、何卒よろしくお願い申し上げます。

いとう整形外科病院 院長

カスタマーハラスメント防止基本方針

当院は、患者様・ご家族・面会者その他当院の事業に関する者等（以下「患者様等」という。）から寄せられるご意見、ご要望及び苦情を、医療の質及び患者サービスの向上につながる重要な声として真摯に受け止め、適切かつ誠実に対応します。

一方で、患者様等からの言動の内、社会通念上許容される範囲を超え、職員の人格や尊厳を傷つけ、または職員の就業環境を害するものについては、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」といいます。）として、職員を守る為 病院として組織的に対応します。

当院は、職員一人ひとりが安心して業務に従事し、患者様に安全で質の高い医療を提供できる環境を確保する為、以下のとおり基本方針を定めます。

1. 基本姿勢

当院は、患者様等からの正当なご意見、ご要望及び苦情については、内容を十分に確認し、必要な説明や改善に努めます。

一方、職員に対する暴力、脅迫、暴言、人格を否定する発言、長時間にわたる拘束、不当な要求、その他職員の安全、尊厳 又は就業環境を害する著しい迷惑行為については、職員個人に対応を委ねる事なく、病院として適切に対応します。

2. カスタマーハラスメントの対象となる行為

当院では、以下のような行為をカスハラに該当し得るものとして認識します。

- 暴力、身体的な接触、物を投げる等の身体的攻撃
- 大声で怒鳴る、威圧する、脅迫する等の行為
- 職員に対する侮辱、人格否定、差別的な発言等
- 正当な理由のない謝罪、土下座、職員の処分等を求める行為
- 長時間にわたり職員を拘束し、業務を妨げる行為
- 同じ要求や苦情を過度に繰り返す行為
- 正当な理由なく金銭、物品、特別な待遇等を要求する行為
- 職員の個人情報や連絡先等を執拗に要求する行為
- SNS 等への投稿やインターネット上での公開を示唆し、不当な要求を行う行為
- 性的な言動、つきまとい等により職員の就業環境を害する行為
- その他、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行為

なお、患者様等からの苦情やご意見のすべてをカスハラとして扱うものではありません。正当なご意見や要望については、これまでどおり真摯に対応します。

また、患者様の疾病、認知症、障害、その他の心身の状態等が言動の背景にある場合には、その状況を十分に考慮した上で、個別に適切な対応を行います。

3. 職員の安全確保

当院は、職員の安全を最優先に対応します。

カスハラが疑われる事案が発生した場合、職員一人で対応する事を求めず、所属長その他の管理者へ速やかに報告し、必要に応じて複数の職員で対応します。

暴力、脅迫、器物損壊その他犯罪に該当する可能性のある行為については、職員及び他の患者様等の安全を確保した上で、警察その他の関係機関への連絡・相談を行う場合があります。

4. 組織としての対応

カスハラが発生した場合は、事実関係を確認した上で、必要に応じて以下の対応を行います。

- 対応する職員を変更する
- 複数の職員で対応する
- 対応する時間、場所または方法を限定する
- 改めて回答する事とし、その場での対応を終了する
- 必要に応じて診療・サービス提供上の対応方法を検討する
- 警察、弁護士その他の関係機関へ相談する

対応にあたっては、患者等との適切な関係を維持する事にも配慮し、必要な医療及びサービスの提供に支障が生じないように努めます。

又、患者等に対する個人的な感情や好悪、先入観等によって判断する事なく、具体的な言動や事実関係に基づき、公平かつ適切に判断します。必要な医療及びサービスについては、患者等によって不当な差別的取扱いをする事なく、適切に提供します。

尚、職員及び他の患者等への影響にも十分配慮し、当院の業務運営上の不利益や混乱が生じないように、組織として適切に対応します。

5. 職員への支援

当院は、カスハラを受けた職員が一人で悩み、抱え込む事のないよう、相談窓口を設置し、必要な相談・支援を行います。

又、カスハラに関する相談や報告を行った事を理由として、職員が不利益な取扱いを受ける事がないよう適切に対応します。

カスハラにより職員の心身に影響が生じた場合には、必要に応じて産業医、その他の専門機関等への相談・受診についても配慮します。

6. 相談・報告及び記録

カスハラ又はその疑いのある事案が発生した場合、職員は一人で判断・解決しようとせず、速やかに上役又は当院が定める相談窓口へ報告・相談するものとします。

当院は、発生した事案について、日時、場所、相手方の言動、要求内容、対応状況等の事実を適切に記録し、必要に応じて再発防止及び対応方法の改善に活用します。

7. 教育・研修

当院は、カスハラに関する正しい理解を深め、職員が適切に対応できるよう、必要な教育・研修を実施します。

また、カスハラへの対応を特定の職員だけに任せる事なく、病院全体で共通認識を持ち、組織として対応できる体制を整備します。

令和 8 年 10 月 1 日

いとう整形外科病院