カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

市立角館総合病院（以下「当院」という。）は「患者様中心の医療を提供し、皆様に信頼される病院をめざします。」という病院理念のもと、安全で良質な医療の提供に努めております。また、当院で診療をお受けになっている皆様からのご意見、ご指摘には真摯に受け止め療養環境の改善に活かしております。

一方で、社会通念上、常識を超えた自己中心的で理不尽な要求や職員の人格を否定する暴言、暴力的な行為や悪質なクレーム等の迷惑行為に対しては、職員の人権及び就業環境、並びに他の患者さんの療養環境を著しく害するものと判断し、毅然とした対応をさせていただきます。

当院では、治療の継続への配慮と職員の心身の安全確保の両方を基本方針に掲げ、職員が迷惑行為を受けた場合速やかに上長へ報告する体制を整えており、組織として迅速に対応します。また、必要に応じ警察等の公共機関、顧問弁護士と連携し、厳格に対処します。

■当院におけるカスタマー・ハラスメントの定義

患者さん、ご家族、その関係者、当院を利用されている方からの妥当性を欠いた要求や、社会通念上と不相当な言動により、職員の就業環境あるいは他の患者さんの療養環境が害される行為をカスタマー・ハラスメントと定義します。

■対象となる行為例

当院では、以下のような行為をカスタマー・ハラスメントとみなし、断固として容認しません。これらの行為は、職員の人権や安全、また他の患者さんの療養環境を著しく侵害するものです。

１．不当な要求・業務妨害

〇解決困難な要求や執拗な苦情の繰り返し

〇長時間または複数回にわたる説明の要求

〇対面・電話での長時間拘束

○謝罪や謝罪文の執拗な要求

2．暴言・暴力・威圧的行為

○大声、罵声、暴言など秩序を乱す行為

○脅迫的な言動、威圧的な態度

○身体的攻撃、器物破損、またそれを示唆する言動

3．ルール違反・迷惑行為

○飲酒・喫煙、無断撮影・録音など、当院の指示やルールに従わない行為

○当院備品の無断使用・持ち出し・破損

○正当な理由のない院内への侵入・居座り

○危険物の持ち込み

4．ハラスメント・差別行為

○侮辱的・差別的な発言（人格否定、名誉を傷つける言動）

○社会的地位や立場を利用した特別対応の要求

○不適切な身体接触、卑猥な言動、つきまといなどのセクシャル・ハラスメント

○ストーカー行為

5．名誉棄損・プライバシー侵害

○SNS やインターネットでの誹謗中傷

○個人情報の不当な要求

○虚偽情報の流布、情報拡散の脅迫

6．その他　診療や病院秩序に重大な支障をきたす迷惑行為全般

■カスタマー・ハラスメントの対応措置

警告、院外退去命令、診療継続のお断り、法的措置、犯罪行為の即時通報

病　院　長