

カスタマーハラスメントに対する基本方針

三原市医師会病院（以下、「当院」）は、職員が心身ともに健康で、安心して業務に専念できる環境を維持することが、質の高いサービス提供に不可欠であると考えています。そのため、患者さん等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対し、以下の通り方針を定めます。

■カスタマーハラスメント（カスハラ）の定義

患者さん等からの言動のうち、業務の性質に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもので、職員の就業環境が害されるものを指します。

■該当する主な行為例（SNS 上の行為を含む）

- 内容が不適当なもの：正当な理由のない要求、サービス範囲を著しく超える要求、不当な損害賠償要求など。継続的・執拗・拘束的な言動（居座り、監禁、クレームなど）
 - 態様が不適当なもの：身体的・精神的な攻撃（暴行、暴言、中傷）、威圧的な言動、執拗な言動、土下座の強要、居座りなど。
-

■当院の対応方針

組織的な対応：職員個人に対応を任せず、組織として毅然とした態度をとり、複数人で対応します。

職員の保護：職員の安全を第一に考え、行為者に対し担当の変更、被害者と行為者を引き離すための配置転換、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応を適正に行います。

外部機関との連携：悪質なケースについては、警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、厳正に対処します。

再発防止措置：発生した事案の内容や背景を検証し、同様のトラブルの再発防止に努めます。

■患者様・関係者様へ

私たちは、患者さんや関係者様との相互信頼に基づいた、健全な関係性を大切にしたいと願っております。大多数の皆様には、日頃より節度ある対応をいただき、心より感謝申し上げます。この方針へのご理解とご協力を賜りますよう、伏してお願い申し上げます。

病院長