

カスタマーハラスメントに対する基本方針

西の京病院は、「“安心”と“信頼”をキーワードに患者さまを“一生涯”見守る医療・介護環境づくりを実践します。」という基本理念のもと、患者さん一人ひとりに安全で質の高い医療を提供するとともに、職員が安心して業務に従事できる環境づくりに努めています。

より良い医療を提供するためには、患者さん・ご家族と職員がお互いを尊重し、信頼関係を築くことが大切であると考えています。

一方で、職員に対する暴言・暴力、脅迫、過度な要求、長時間にわたる拘束など、社会通念上許容される範囲を超え、そのことによって職員の就業環境が害される行為は、カスタマーハラスメント（パシエントハラスメント）に該当します。

当院では、このような行為が確認された場合、職員や他の患者さんの安全を守り、適切な診療体制を維持するため、毅然とした態度で対応いたします。

行為の内容や程度、診療や業務への影響等を踏まえ、組織として適切に対応を判断し、必要に応じて、診療をお断りすることや、警察等の関係機関への相談・通報、法的措置を講じるなど、当院の定める基準に基づき厳正に対処いたします。

患者さん・ご家族と職員が互いに尊重し合い、すべての患者さんが安心して医療を受けられる環境を守るため、皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年10月1日 病院長

カスタマーハラスメント（パシエントハラスメント）の定義

当院では、厚生労働省のカスタマーハラスメント防止指針に基づき、以下の３要素をすべて満たす行為をカスタマーハラスメントと定義します。

1. 患者さん・ご家族等の言動であること
 2. 職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えたものであること
 3. 職員の就業環境が害されること
- なお、個々の行為がカスタマーハラスメントに該当するかについては、行為の内容、態様、状況等を踏まえて総合的に判断します。

カスタマーハラスメントの具体的な行為例

以下はカスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為の一例です。例示であり、これらの行為に限るものではありません。

1. 暴言・威圧的行為
大声をあげる、怒鳴る、罵倒する、侮辱する、脅迫的な言動、威圧的な態度など
2. 暴力・危険行為
職員や来院者に対する暴力・身体的攻撃、物を投げる、蹴る、器物を破損するなど
3. 過度・不当な要求、執拗な言動
正当な理由のない要求、診療内容から著しく逸脱した要求、長時間の拘束、同じ要求や苦情を繰り返す行為、謝罪の強要など
4. ハラスメント・差別行為
侮辱的・差別的な発言、職員の尊厳や人格を傷つける言動、不適切な身体接触、性的な言動、ストーカー行為など

5. 無断撮影・録音、SNS 等への投稿

許可なく職員や他の患者さん等を撮影・録音し、SNS 等へ投稿する行為など

6. 業務妨害・診療環境の阻害

正当な理由なく長時間にわたり院内に滞在する、長時間の電話等により職員を拘束するなど、他の患者さんの診療や療養に支障をきたしたり、職員の業務を妨げたりする行為

7. 院内のルールや指示に従わない行為

院内での飲酒・喫煙、無断離院、職員からの必要な指示に従わない行為など

8. その他、診療や院内秩序を著しく損なう行為

他の患者さんや職員の安全・診療環境を著しく損なう行為など

カスタマーハラスメントへの対応

当院では、職員が安心して業務に従事でき、すべての患者さんが安全かつ適切な診療を受けられる環境を守るため、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応します。

カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合は、行為の内容や状況に応じて、以下の対応を行います。

1. 院外への退去を求めます

暴言、威圧的な言動、迷惑行為等が継続し、院内の安全や診療環境を損なう場合には、対応を中断し、院外への退去を求めます。

2. 警察へ通報します

暴力、脅迫、器物破損、不退去その他の犯罪行為が認められた場合には、直ちに警察へ通報します。

3. 法的措置を講じます

悪質な行為や職員・当院に損害が生じた場合には、損害賠償請求等を含む法的措置を講じます。

4. 診療・入院をお断りする場合があります

カスタマーハラスメントにより適切な診療の継続が困難と判断した場合には、診療をお断りすることがあります。

また、入院中の場合には、退院を求めることがあります。

院内での録画・録音について

当院では、安全管理および対応状況の記録・確認のため、必要に応じて院内での録画・録音を行う場合があります。録画・録音した映像・音声は適切に管理し、利用目的の範囲内で取り扱います。

患者さん・ご家族へのお願い

当院は、皆さまからの正当なご意見やご要望を真摯に受け止め、より良い医療の提供に努めます。

一方で、職員や他の患者さんの安全、診療環境を損なう行為には、毅然と対応します。皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。