

# 金沢大学附属病院 カスタマーハラスメントに対する基本方針

当院は「最高の医療を提供するとともに、人間性ゆたかな優れた医療人の育成に努めます」という基本理念のもと、安全で良質な医療の提供に全力を尽くしています。また、当院をご利用くださる皆さまからのご意見・ご指摘には、真摯にかつ誠実に向き合い必要な改善に取り組みます。

一方で、常識の範囲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を著しく害するものとして、私たちは毅然とした態度で臨みます。

職員が迷惑行為を受けた場合には、直ちに上長等に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、必要に応じて公的機関(警察等)や専門家(弁護士等)と連携し、厳格に対処します。

## カスタマーハラスメントへの対応

### 院外退去命令

即時退去を命じます。応じない場合には警察に通報し、介入を求めます。

### 診療拒否

当院の判断により、以降の診療をお断りする(強制退院を含む)場合があります。

### 法的措置

悪質な行為に対しては、弁護士に相談の上、損害賠償請求を含めた法的手段を講じます。

### 犯罪行為の即時通報

犯罪行為が認められる場合、速やかに警察へ通報し、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

患者さんやそのご家族等、当院を利用される方からの妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動により、職員の就業環境が害されることをカスタマーハラスメントと定義しています。

### <対象となる行為例>

- ・ 当院の業務に支障をきたす行為(解決しがたい要求や執拗な苦情を繰り返す、長時間又は複数回にわたる説明を強要する、対面や電話で長時間拘束する等)
- ・ 職員や他の利用者に迷惑を及ぼす大声、罵声・暴言等の秩序を乱す行為
- ・ 職員や他の利用者に恐怖を感じさせる脅迫的な言動・威圧的な態度
- ・ 職員や他の利用者への身体攻撃や器物破損等の暴力行為、また、それらを示唆する言動や態度
- ・ 当院の指示やルールに従わない行為(飲酒・喫煙、無断撮影・録音等、職員の注意にも応じない場合を含む)
- ・ 不当な又は過度な要求行為(謝罪や謝罪文の執拗な要求、提供可能な範疇を超えるサービス強要等)
- ・ 侮辱的発言や差別的発言
- ・ 社会的地位や立場を利用し、通常範囲を超えた特別な対応を強要する威圧的行為
- ・ セクシャルハラスメント行為やストーカー行為(不適切な身体的接触、卑猥な言動、私的メッセージ送信、盗撮、つきまとい等)
- ・ 名誉棄損やプライバシー侵害行為(SNS やインターネットを利用した誹謗中傷、個人情報への要求、虚偽情報の流布、情報拡散の脅迫等)
- ・ 当院備品等の無断使用・持ち出し、破損行為
- ・ 不法侵入や危険物の持ち込み(正当な理由のない院内への侵入・居座り、退去命令無視、危険物の所持等)
- ・ その他、診療や院内秩序に重大な支障をきたす迷惑行為

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あり、当院は決して容認しません