

亀山市立医療センターカスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年10月1日

亀山市立医療センターでは、信頼される地域医療を実現し、安心、安全な地域づくりに貢献すべく、患者・家族、利用者等に対して真摯な対応に努めております。

そのような中、患者・家族・利用者、その他関係者から、常識の範囲を超えた要求や当院の職員、他の患者・家族、利用者の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等、その尊厳を傷つける行為を受ける場合があります。それらの行為は、職場環境や診療環境の悪化を招き、重大な問題となることから、当院は、職員のみならず、他の患者・家族の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対して、毅然とした態度で対応してまいります。

万一、患者・家族、利用者、その他関係者からこれらの行為を受けた際は、組織的に対応し、公的機関等と連携し、適切な措置を講じてまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

患者・家族、利用者、その他関係者の言動であって、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員等の就業環境が害されるものを指します。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

①要求に理由がない又は診療内容と全く関係のない要求

②対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

①身体的な攻撃（暴行、傷害 等）

②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座等の強要 等）

※SNS 等のインターネット上への投稿による誹謗中傷を含む

③威圧的な言動（大声で責める、にらみつける、モノをたたく 等）

④継続的、執拗な行動（同様の質問を執拗に繰り返す、当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て 等）

⑤拘束的な言動（長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束 等）

※上記は例示であり、これらに限定されるものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応について

(1) 職員へのカスタマーハラスメントに対しては、職員を守るため、担当職員個人で対応するのではなく、複数の職員で組織として対応します。

(2) カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、状況に応じて、警告、注意を行う、対応を中止する、退去 を命じるなど毅然と対応します。

(3) 暴力や脅迫など悪質性が高い場合は、警察への通報や弁護士に相談など、法的措置を講じます。