

国立病院機構宮崎東病院カスタマーハラスメントに対する基本方針

基本方針を策定・公表する背景について

当院は「主役は病める人」という理念のもと、職員一同、患者さんやご家族等に対し真摯に対応し、信頼・期待に応えることで安心・安全な医療サービスの提供を心がけています。

一方で、患者さんやそのご家族等から常識の範囲を超えた要求や言動、職員の人格を否定する言動や暴言・暴力セクシャルハラスメント等職員の尊厳を傷つけるものや、職員からの適正な指示の無視やルール違反等、健全な病院運営を阻害するものがあります。

当院としては、これらの行為・言動から職員を守ることも、多くの患者さんへの安心・安全な医療サービスの提供を継続するために必要な姿勢であるとの考えのもと、これら行為に対しては毅然とした態度で対応させていただきます。

このことを患者さんとそのご家族の方々に理解いただくとともに、当院に勤務する職員にも周知するために、この度基本方針を定め公開することとさせていただきました。

カスタマーハラスメントに該当する行為について

国立病院機構が発出した「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に依拠し、「患者さんやそのご家族等、からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、当院に勤務する職員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントに該当するものと位置付けます。

患者さんやそのご家族等からの要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・ 病院の提供する医療サービスに過誤・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、病院の提供する医療サービスの内容とは関係がない場合

要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例

(要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
 - ・ 大声、暴言、威圧的な態度・言動等により、当院に勤務する職員や他の利用者に迷惑を及ぼすこと。
 - ・ 病院に勤務する職員や他の利用者の身体への危害や器物損壊等の暴力行為、およびそれらの行動を示唆する言動や態度。
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
 - ・ 解決しがたい要求を繰り返し行い、病院に勤務する職員の業務に支障をきたす行為。
 - ・ 当院が患者さんに提供可能な範疇を超えるサービスを執拗に求める行為。

・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

- ・対面や電話等で病院に勤務する職員を必要な範疇を超えて長時間拘束すること。
- ・必要もなく病院に長時間居座り、退去を求めても応じないこと。

・差別的な言動

・性的な言動

- ・病院に勤務する職員や他の利用者への身体的接触や卑猥な発言などのセクシャルハラスメント行為、およびストーカー行為。

・従業員個人の攻撃、要求 等

- ・特定の職員に対する SNS 等を通じた誹謗中傷や無根拠または虚偽の内容の流布、およびそれらの行為をほのめかして脅す行為。

(要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)

・交通費の請求や診療費の不払い要求

・金銭保証の要求

・謝罪の要求 等

- ・病院に勤務する職員に対して謝罪や謝罪文を執拗に求めたり、自宅等に呼びつけて説明や対応を求める等の強要行為。

・その他

- ・医療従事者の指示に従わない、無許可で院内の撮影・録音を行うなど、病院が定めるルールに従わず、職員の注意にも応じないこと。
- ・病院の設備・備品等を無断で利用、所定の場所から許可なく持ち出す等の行為。
- ・病院に勤務する職員や他の利用者に危害を及ぼす可能性のある危険物の持ち込み。
- ・その他、診療に支障をきたす迷惑行為。

カスタマーハラスメントへの対応方針

前述の条件に照らしてカスタマーハラスメントであると認めた場合、下記に掲げる内容のいずれかの対応を取らせていただく場合がございます。（どれか一つだけとは限らず、複数の対応を取らせていただく可能性もあります。）

- ・対面や電話等での対応を中断する。
- ・院外退去（強制退院を含む）を命じる。
- ・緊急やむを得ない場合等を除き、当院での診療をお断りする。
- ・警察署に通報する。
- ・弁護士に相談し、法的措置も含め対応を検討する。