カスタマーハラスメントに対する基本方針

当院は、患者様やご家族とより良い信頼関係を築き、安全で質の高い医療を提供することを目指しています。
一方で、患者様やご家族等からの行き過ぎた要求や暴言、暴力などのカスタマーハラスメント（カスハラ）は、医療従事者の尊厳を傷つけ、職場環境を悪化させる重大な問題です。
ゆえに、職員が安心して医療に専念できる環境を守るため、以下の基本方針に基づき組織として毅然と対応します。

1. 基本的な考え方

患者様やご家族の意見や正当な要望等には真摯に対応します。ただし、社会通念上相当程度を逸脱する要求や言動に対しては、職員を守るために組織として対応を拒否・制限する場合があります。

2. カスハラに該当する行為の例

- 身体的な暴力、威迫・脅迫、暴言、人格を否定する発言
- 合理的理由のない謝罪要求、土下座の要求
- 長時間の拘束、大声での説教、正当な理由のない居座り
- SNS やインターネット上での根拠のない誹謗中傷、職員の無断撮影・録音の SNS 投稿
- 医師の応召義務の範囲を超える過度な要求（夜間・休日の執拗な呼び出しや対応強要等）

3. 組織的な対応体制

- カスハラが発生した際は、個人の職員だけで対応させず、組織として速やかに介入します。速やかに上司へ報告の上、対応指示を仰ぐようにしてください。
- 悪質な行為や犯罪行為と判断される場合は、警察や顧問弁護士と連携し、法的措置も含めて厳正に対処します。

4. 相談窓口の設置

職員が一人で悩まず相談できるよう、相談窓口（ハラスメント報告窓口）を設置し、被害職員のメンタルヘルスおよびプライバシー保護を徹底します。

令和 8 年 10 月 1 日

医療法人財団光明会

明石こころのホスピタル

院長　熊野 肇