

いわき市医療センターにおけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

●基本方針を定める背景

いわき市医療センター（以下「当センター」）は、市民の健康と生命を守るため、安全で安心な医療を提供し、地域から信頼され、進歩し続ける病院を目指し、患者さんの権利を尊重し、誠意をもって高度で良質、安心・安全な医療の提供に努めておりますが、患者さんとそのご家族やご親族（以下「患者さん等」）から常識の範囲を超えた要求や他者の人格を否定するような言動（誹謗中傷、威圧、暴言、暴行、脅迫など）といった、いわゆる「カスタマーハラスメント」と言われる行為がまれに見受けられます。

そのような行為から職員を守ることも持続的に医療を提供するためには不可欠と考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を公開し、この取り組みを通じて、より良い医療を皆様に提供し続けるよう努力してまいります。

●カスタマーハラスメントとは

患者さん等からの妥当性のない要求や社会通念上不相当な言動で、具体的には次のような行為を指します。

- ① 大声による罵倒、暴言またはにらみつける、立ちをはだかるなどの威圧的な言動等により、他の病院利用者や病院職員に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような行為）
- ② 来院者及び病院職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合
- ③ 解決しがたい要求を繰り返し行う、長時間（30分以上）の電話や対応により、当センター職員の業務を妨げること
- ④ 当センター職員へみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーーカー行為をすること
- ⑤ 当センター職員の指示に従わない行為（飲酒、喫煙、無断離院等）
- ⑥ 無許可での病院内の撮影や録画・録音を行うこと
- ⑦ 謝罪や謝罪文を強要すること
- ⑧ 当センターの機器類の無断使用、持ち出し、建物設備等を故意に破損する等の行為
- ⑨ 診療行為を強要すること
- ⑩ 個人情報等のSNS／インターネット等への投稿（写真、音声、映像等の公開）
- ⑪ その他、医療に支障を来す迷惑行為と認められるもの

●カスタマーハラスメントへの対応方針

当センターでは、カスタマーハラスメントに該当すると認められた場合、対面や電話対応等での対応を中断するほか、安心・安全な医療の提供を継続するため、院外退去（強制退院を含む）を命じます。

また、応じていただけない場合や被害を受ける恐れがある場合には、警察に介入を依頼します。

さらに、当センターと患者さん等の間で診療を継続していくための信頼関係が破綻していると当センターが判断した場合は、他医療機関での診療を提案させていただきます。