カスタマーハラスメントに対する基本方針

順心神戸病院では、患者さんやご家族の皆さまからいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、より良い医療サービスの提供に努めています。一方で、一部の患者さんやご家族等から、職員に対する暴言・威圧的な言動、過度な要求など、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為が発生することがあります。
私たちは、職員一人ひとりが安心して働くことのできる環境を整えることが、患者さんに安全で質の高い医療を提供することにつながると考えています。この考えのもと、患者さんやご家族等とのより良い信頼関係を築きながら、職員を守るため、「順心神戸病院 カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。
なお、患者さんやご家族等からの正当なご意見・ご要望・苦情等を妨げるものではありません。いただいたご意見については、今後の医療・サービスの改善につなげてまいります。

対象となる行為

カスタマーハラスメントに該当する行為には、以下のようなものがあります。

1. 身体的・精神的な攻撃
2. 過度な謝罪や対応の要求
3. 拘束的な行動
4. 不当な要求
5. 職員個人への攻撃・要求
6. 撮影・録音・インターネット等への投稿
7. 差別的・性的な言動
8. 診療費等に関する不当な行為
9. その他、職員の就業環境を害する行為

迷惑行為について

カスタマーハラスメントとは別に、以下のような行為についても、患者さんや職員の安全、院内の秩序を守るため、適切に対応します。

1. 他の患者さんやご家族への迷惑行為、診療や療養環境に支障をきたす行為
2. 危険物その他、患者さんや職員に危害を及ぼすおそれのあるものを持ち込む行為
3. 院内・敷地内での飲酒、喫煙等、当院のルールに反する行為
4. 故意に建物、設備、医療機器等を汚損・破損する行為
5. その他、院内の安全や秩序を著しく損なう行為

なお、上記はカスタマーハラスメントや迷惑行為のすべてを網羅するものではありません。個別の状況に応じて、社会通念上の相当性を踏まえ判断します。

カスタマーハラスメント等が発生した場合の対応

当院では、患者さんやご家族等からのご意見・ご要望については、まずその内容を丁寧に確認し、適切な対応に努めます。しかしながら、カスタマーハラスメントまたは迷惑行為に該当すると判断した場合には、職員や他の患者さんを守るため、毅然とした対応を行います。
状況に応じて、以下のような対応を行う場合があります。

- 対応の中止や終了
- 院内からの退去要請
- 今後の面会・立ち入り等の制限
- 必要に応じた診療・サービスの提供方法の変更
- 警察、弁護士等の外部専門機関への相談・連携

また、暴行、脅迫、器物損壊、名誉毀損、業務妨害等の犯罪行為に該当すると判断した場合には、警察や弁護士等と連携し、法的措置を含め厳正に対応します。
なお、診療をお断りする場合については、患者さんの生命・身体への影響や緊急性等を十分に考慮し、関係法令や医療上の必要性を踏まえて適切に判断します。
順心神戸病院は、患者さんやご家族の皆さまとの信頼関係を大切にし、安心して医療を受けていただける環境づくりに努めます。同時に、職員が安心して働くことのできる環境を守ることも、質の高い医療を提供するために重要であると考えています。
患者さん、ご家族の皆さまのご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

令和 8 年 9 月 30 日
社会医療法人順心会
順心神戸病院
林　成人