

所沢ロイヤル病院 カスタマーハラスメント防止規程

第1条（目的）

本規程は、患者、家族、面会者、取引先その他病院を利用する者等による、職員に対するカスタマーハラスメントを防止し、職員の安全、尊厳および就業環境を確保するとともに、適切な医療提供を継続することを目的とする。

第2条（定義）

1. 本規程において「カスタマーハラスメント」とは、患者、家族、面会者、取引先その他病院を利用する者等による言動のうち、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境、心身の安全、尊厳を害するものをいう。
2. 前項には、暴言、罵倒、威圧、脅迫、暴力、長時間の拘束、執拗な要求、過度な謝罪の強要、土下座の要求、無断撮影・録音、SNS等での誹謗中傷、院内秩序を乱す行為その他これらに準ずる行為を含む。
3. 正当な意見、苦情、要望であっても、態様が前各号に該当するときは、カスタマーハラスメントとして取り扱う。

第3条（適用範囲）

本規程は、病院のすべての職員、委託先従業員、派遣労働者、実習生、研修生等に適用する。

第4条（病院の基本方針）

1. 病院は、職員がカスタマーハラスメントを受けた場合に、これを看過せず、組織として対応する。
2. 病院は、患者等の意見や苦情を適切に受け止めつつも、職員の安全確保を最優先とする。
3. 病院は、相談者および協力者に対し、不利益な取扱いを行わない。

第5条（禁止行為）

患者等は、次の各号に掲げる行為をしてはならない。

1. 暴言、罵倒、差別的発言、人格否定
2. 脅迫、威圧、威嚇、恫喝
3. 暴力、器物損壊、危険物の持込み
4. 長時間の拘束、居座り、業務妨害
5. 執拗な要求、同一説明の反復強要、過度な謝罪要求
6. 土下座、私的連絡先の開示、面会強要等の不当要求
7. 無断撮影、無断録音、無断配信、SNS等での誹謗中傷
8. 職員個人へのつきまとい、待ち伏せ、私生活への干渉
9. その他、病院の業務運営または職員の就業環境を著しく害する行為

第6条（相談窓口）

1. 職員は、カスタマーハラスメントを受け、またはそのおそれがあるときは、直ちに患者サポート、所属長、医療安全担当者その他病院が指定する窓口へ報告する。
2. 病院は、相談窓口および連絡方法を院内に周知する。

第7条（初動対応）

1. 相談を受けた者は、事案の内容、場所、時刻、相手方、言動、被害状況等を記録する。

2. 必要に応じて複数名で対応し、単独対応を避ける。
3. 緊急性、危険性、暴力性がある場合は、直ちに警備、上長、管理部門、必要に応じて警察等に連絡する。
4. 対応時は、被害職員の安全確保を優先する。

第8条（被害職員への配慮）

病院は、被害職員に対し、休憩、交代、配置変更、心理的ケア、産業医への相談その他必要な配慮を行う。

第9条（行為者への対応）

1. 病院は、カスタマーハラスメントを行う者に対し、行為の中止、退去、面談打ち切り、書面による注意等を行うことができる。
2. 必要に応じて、診療継続の可否、他院への紹介、警察・弁護士への相談等を行う。
3. 緊急性がある場合を除き、病院は合理的な範囲で説明を行う。
4. 電話での対応は、1対1の対応となるため避け、対面での対応を心掛ける。

第10条（記録・再発防止）

1. 病院は、事案の記録を適切に保存し、再発防止に活用する。
2. 重大事案または反復事案については、関係部署で共有し、対応方針を検討する。

第11条（教育・研修）

病院は、職員に対し、カスタマーハラスメント防止に関する研修、初動対応訓練、記録方法等の教育を行う。

第12条（改廃）

本規程の改廃は、病院長がこれを決定する。

令和8年7月1日制定