

群馬県病院局カスタマーハラスメントに対する基本方針

県立病院では、地域において必要とされる医療のうち、高度な専門性や採算性等の観点から他の医療機関による提供が困難な医療を担っています。医療を提供するにあたっては、職員と患者及び家族等との相互の信頼関係を大切にしています。しかし一方で、一部の患者や家族等からの不適切な言動により、職員の安全や人権が損なわれる事態も発生しています。

本方針は、安全・安心で質の高い医療を継続的に提供するために、職員の業務負担や精神的負担を軽減し、安心して業務に従事できる環境を確保することを目的とします。

1 基本方針

- 患者及び家族等からの意見・要望に対しては、誠実かつ丁寧な対応を心掛け、患者サービスの向上につなげます。
- 社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動については、組織として、毅然とした態度で対応し、決して容認しません。
- 職員の心身の安全や健康を守り、安心して働きやすい環境を確保します。

2 カスタマーハラスメントの定義

本方針におけるカスタマーハラスメントとは、患者及び家族等からの言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの、または手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであり、これにより職員の就業環境が害されるものをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する具体的行為

- (1) 身体的な攻撃・威圧行為
 - ・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行
 - ・ 物を投げつける
 - ・ 大声での恫喝
- (2) 精神的な攻撃・人格否定
 - ・ 暴言や差別的な発言
 - ・ 人格を否定する言動
 - ・ 無断撮影、録音、盗撮
- (3) 過度・不当な要求
 - ・ 医学的合理性を欠く治療の強要
 - ・ 過剰な謝罪・補償・金銭の要求
 - ・ 社会的地位や立場を利用した特別対応の強要
- (4) 継続的・拘束的な言動
 - ・ 長時間の居座りや長時間の電話対応の強要
 - ・ 同様の質問の執拗な繰り返し
 - ・ 業務を妨害する頻回な電話・来院
- (5) プライバシー侵害・名誉毀損
 - ・ 職員の個人情報の詮索・取得
 - ・ SNS等への誹謗中傷・虚偽投稿
- (6) その他不適切な言動
 - ・ セクシュアルハラスメントに該当する言動
 - ・ 業務の円滑な遂行を著しく妨げる行為
 - ・ 上記に準ずる一切の行為