

# 公立つるぎ病院 カスタマーハラスメント防止方針

## 1. 基本方針

公立つるぎ病院（以下「当院」という。）は、当院のすべてのサービスを利用する方やその家族（以下「利用者等」という。）が適切なサービスを受けられるよう、安全で安心できる環境を提供することを目指しています。そのため、病院のスタッフに対するハラスメント行為を一切容認しません。本方針は、カスタマーハラスメントを未然に防止し、発生した場合には迅速かつ適切に対応するための指針を示すものです。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメント（以下「ハラスメント」という。）とは、利用者等から病院のスタッフに対して行われる、不適切な要求や言動、行為のことを指します。これには以下のような行為が含まれますが、これに限定されません。

- ・ 身体的攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的で執拗な言動（しつこい言動）
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃や不当な要求

## 3. ハラスメント行為への対応

ハラスメント行為が認められた場合には、次の対応をとります。

- ・ 口頭または書面による注意
- ・ 警察への通報
- ・ 法的措置の検討および実施

また、ハラスメント行為が繰り返される場合や重大な場合には、患者等に対して、サービスの制限や拒否または当院敷地内への立ち入りの制限または禁止の措置をとることがあります。

#### **4. 利用者等への通知**

本方針は、病院内の掲示板やパンフレット、病院のウェブサイトにも本方針を掲載し、周知徹底を図ります。

#### **5. ハラスメント防止のための病院スタッフ教育**

当院は、病院のスタッフに対してハラスメントに関する教育と研修を定期的に実施します。これにより、病院のスタッフが適切に対応できるようにし、安心して働ける環境を維持します。

#### **6. 相談窓口の設置**

ハラスメントに関する相談窓口を設置し、職員が安心して相談できる体制を整えます。相談窓口では、ハラスメントに関する報告や相談に対して、迅速かつ適切に対応します。

#### **7. 方針の見直し**

本方針は、必要に応じて定期的に見直し、改善を図ります。法令の改正や社会状況の変化に応じて、適宜内容を更新し、実効性のあるものにしていきます。

以上の方針に基づき、当院はハラスメントの防止に努め、安全で安心できるサービスの提供を目指します。

令和6年9月30日  
公立つるぎ病院長