

＜聖マリアンナ医科大学横浜市西部病院の暴言（カスタマーハラスメント）・暴力に対する基本方針＞

1. 安心・安全な医療を提供するために、暴言や暴力などの迷惑行為は許さない
2. 安心して働くことができる職場を作るために、組織として暴言や暴力から医療従事者を守る

はじめに

聖マリアンナ医科大学横浜市西部病院は、当院勤務者（協力企業職員を含む）が安全かつ健全に業務に従事できる環境の確保を重視している。近年、医療機関において、医療従事者に対する不当な要求や人格を否定するような言動が問題となっていることから、当院は、カスタマーハラスメントから教職員を守り、良好な環境で医療提供を行うことができるよう、厚生労働省の指針に基づき、この基本方針を定める。

【カスタマーハラスメントの定義】

「当院に寄せられるクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らし、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により教職員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義する。

【カスタマーハラスメントとなる行為の例】

- 身体的・精神的な攻撃： 暴行、傷害、脅迫、大声での恫喝、侮辱、人格否定、性的な言動。
- 威圧的な言動： 土下座の強要、執拗な責め立て、強圧的な態度。
- 過度な要求： 合理性を欠く謝罪や金銭補償の要求、提供できないサービスの強制。
- 拘束的・継続的な行為： 長時間の拘束、不退去、居座り、執拗な電話・メール。
- プライバシー侵害： 無断録音・録画、個人情報への SNS 投稿、インターネット上の中傷。

【カスタマーハラスメントへの対応】

1. 当院は、カスタマーハラスメントに対して、組織として毅然とした態度で対応します。当院がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、当事者に対し、来院、面会、電話、書面等による申し入れ等をお断りする場合があります。
2. 教職員等がカスタマーハラスメントに遭遇したと思われる場合の相談は「専用相談窓口」にて受け付けます。相談を受付けた場合は事実関係を迅速かつ正確に調査・確認します。
3. 被害を受けた教職員等に対し、メンタルヘルスケア、業務担当の変更など、必要な保護および配慮を適正に行います。また、当該事案に対し複数名で対応します。
4. カスタマーハラスメントに関する相談者、被害者および事実確認に協力した関係者のプライバシーや個人情報を厳重に保護します。また、相談を行ったことや事実確認等に協力したことを理由とする不利益な取扱いは一切しません。さらに、発生事案の振り返りを行うとともに、教職員向けに研修を実施し、実効性のあるカスタマーハラスメントの対処および抑止ができる就業環境が確保され、また医事されるような改善に取り組みます。