

新潟大学医歯学総合病院 カスタマーハラスメントに対する基本方針

当院は「患者本位の安全で安心できる医療を提供します」という目標を掲げています。

この目標を達成するため、当院は患者および職員に対してその安全を確保する責任を負っています。そのため、患者さんやご家族等、当院を利用される方に関しても「患者および家族等の責務」を遵守していただくよう求めています。**病院も社会の一部である以上、一般社会で許容されない暴言・暴力・ハラスメント行為・迷惑行為は当院においても決して許容いたしません。**患者さんまたはその家族等からの迷惑行為（以下カスタマーハラスメント）に対しても、これを許容せず、厳正かつ毅然たる態度でこれに臨みます。

カスタマーハラスメントには以下の対応を行う場合があります。

院外退去命令 院外への退去を命ずることがあります。
診療拒否・強制退院 当院の判断で以後の診療をお断りする場合があります

法的措置 悪質な行為に対しては、弁護士に相談の上、損害賠償請求を含めた法的措置を取ります。

警察通報 違法行為を発見した場合には、速やかに警察に通報します。

■ カスタマーハラスメント・迷惑行為の例

- ・ 当院「患者および家族等の責務」に反する行為（飲酒・喫煙、無断撮影・録音・録画等、職員の注意に応じない場合を含む）
- ・ 対応困難な要求や執拗な苦情を繰り返す、長時間又は複数回にわたる説明を強要する、対面や電話で長時間拘束する
- ・ 謝罪や謝罪文の執拗な要求、度を越えたサービス強要等
- ・ 社会的地位や立場を利用し、通常範囲を超えた特別待遇要求
- ・ 不適切な身体的接触、卑猥な言動、私的メッセージ送信、盗撮、つきまとい等（セクシャルハラスメント、ストーカー行為）
- ・ SNS やインターネットを利用した誹謗中傷、個人情報の流布、虚偽情報の流布、情報拡散の脅迫等
- ・ 当院備品等の無断使用・持ち出し、破損行為
- ・ 危険物の持ち込みその他、診療や院内秩序に重大な支障をきたす迷惑行為

■ 以下の行為は違法行為として警察に通報します

- ・ 殴る蹴るなど身体的暴力行為：**暴行罪**
- ・ 暴力による身体的な被害：**傷害罪**
- ・ 病院の設備や備品を破壊：**器物損壊罪**
- ・ 「殺すぞ」「殴るぞ」などといった脅迫的な言動：**脅迫罪**
- ・ 謝罪の強要、スタッフへの面会や電話の強要：**強要罪**
- ・ 暴言・侮蔑的発言によるスタッフの人格攻撃：**侮辱罪**
- ・ 正当な理由なく病院に立ち入り、退去指示に従わない：**住居侵入罪・不退去罪**
- ・ 上記のような言動で業務を妨害したり、解決困難な要求を繰り返し職員の業務を妨害する：**威力業務妨害罪**
- ・ その他刑罰法令に触れる行為

【参考】 厚生労働省：カスタマーハラスメント対策企業マニュアル
新潟県病院局：パシヤントハラスメント対策指針
東京都：カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）