

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

鹿児島大学病院（以下、「当院」といいます）は、理念である「高度な医療の提供と、心豊かな医療人の育成」を実践し、患者さんと医療従事者との深い信頼関係のもと、安全で質の高い医療を提供することを目指しております。

当院は、研修医や医療系学生が実習を行う教育機関としての側面もあり、すべての職員および次世代を担う医療人が、安全に、かつ安心して業務や研修に専念できる環境を確保することは、高度な医療体制を維持するために不可欠です。

そのため当院では、職員の人権を守り、就業環境を脅かす「カスタマーハラスメント」に対して、組織全体で毅然とした態度で臨むことを宣言し、本方針を定めます。

2. 対象となる行為（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（以下、「ハラスメント」といいます）」とは、患者さんやそのご家族、関係者等（以下、「患者さんとその関係者」といいます）からの、要求の内容の妥当性に照らして、その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り、職員（研修医、学生、業務委託職員等を含みます）の就業環境が害される行為をいいます。

具体的には、以下の行為（これらに限られない）を対象とします。

（１）身体的な攻撃

- ・職員に対する暴力、胸ぐらをつかむなどの身体的接触
- ・物を取り上げて投げつける、壁や机を叩くなどの威嚇行為

（２）精神的な攻撃・威圧的な言動

- ・大声での罵声、怒号、威嚇、侮辱、人格を否定するような暴言
- ・脅迫的な言動
- ・職員に対する差別的な発言

（３）過剰または不当な要求

- ・医療従事者としての裁量や病院のルール（診察順、退院基準など）を超えた不合理な要求
- ・土下座や過度な謝罪文の提出の要求
- ・制度上または物理的に不可能な対応の要求

（４）拘束的行為・業務妨害

- ・長時間の居座り、執拗な電話などによる不退去・業務の滞留
- ・他の患者さんの受診や療養を妨げる行為

（５）プライバシーの侵害

- ・許可のない撮影・録音
- ・職員の氏名や顔写真、音声などの SNS・インターネット等への無断投稿

3. ハラスメント行為への対応方針

患者さんとその関係者からこれらの行為が認められた場合、当院は職員個人の対処ではなく、組織として以下の措置を講じます。

(1) 注意・警告の実施

ハラスメント行為に対し、直ちに行為の中止を求め、厳重に注意・警告を行います。

(2) 診療の拒絶および敷地内への立ち入り制限

注意・警告によっても行為が是正されない場合、または一度の行為であっても重大な危険が生じた場合、医師法第19条第1項に定められた「正当な事由」に基づき、診療（救急対応等を除く）を拒絶します。また、院外への退去を命じ、今後の敷地内への立ち入りを制限します。

(3) 外部機関との連携および法的措置

悪質な事案、または犯罪行為（暴行、傷害、脅迫、恐喝、威力業務妨害、不退去、器物損壊など）に該当すると判断した場合は、直ちに警察に通報するとともに、弁護士等の専門家と連携し、民事・刑事の両面から法的措置を講じます。

4. 当院における取り組み

当院は、本方針の実効性を高めるため、以下の体制整備に努めます。

- (1) ハラスメントに関する対応マニュアルの整備と職員への周知徹底
- (2) ハラスメントの兆候や発生を速やかに共有し、組織で対応するための窓口の設置
- (3) 防犯カメラの設置や適切な録音・録画等による、証拠の確保
- (4) 被害に遭った職員の心身のケアの実施
- (5) 安全な医療現場を維持するための定期的な院内研修の実施

5. 患者さんとその関係者の皆さまへのお願い

医療は、患者さんと医療従事者が互いに尊重し合い、協力して創り上げるものです。当院は、患者さんの不安やご意見、ご要望に対して常に真摯に耳を傾け、最善の医療を提供できるよう努めてまいります。

万が一、当院の対応に不都合やご不明な点がございましたら、患者相談窓口へお申し出ください。

安心して安全な医療を受けられる環境を維持するため、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和8年10月1日

鹿児島大学病院長