

独立行政法人国立病院機構  
カスタマーハラスメントに対する基本方針

国立病院機構は、患者さんやご家族等に対して真摯に対応し、信頼、期待に応えることで、より良い医療サービスの提供を心がけています。

一方で、患者さんやご家族等からの要求、言動の中には、職員  
の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等、職員  
の尊厳を傷つけるものや、職員からの適正な指示の無視やルー  
ル違反等、健全な病院運営を阻害するものがあります。

こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心な医療サービスの提供に深刻な悪影響を及ぼす重大な問題です。

職員がこれらの行為を受けた際は、上長等に報告・相談の上、場合  
によっては警察への通報等の必要な措置を講じるなど、毅然とし  
た態度で組織的に対応してまいります。

わたしたちは、職員の安全な就業環境を確保することで安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては患者さんやご家族との関係性をより良いものとするにつなげると考えています。

円滑で良好な診療環境維持に向けて、皆様のご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

独立行政法人国立病院機構

理事長 新木 一弘

# STOP

病院内での暴力・暴言・迷惑行為、許しません！

# カスタハラ