

医療法人社団創進会 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当院は、「高い徳性と深い知性を培い生命の尊厳に寄与する」という基本理念の基に、安全・安心な医療を提供するため、患者様に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、患者様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当院のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部の患者様の要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つけるものもございます。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・安心な医療の提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、患者様との関係をより良いものとするにつなげると考え、医療法人社団創進会における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当院におけるカスタマーハラスメントの定義

当院では、カスタマーハラスメントを「患者様から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。

あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 職員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 病院内における無断でのカメラ・携帯電話等による撮影・録音
- ・ 病院や病院職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・ 医療従事者の指示に従わない行為や病院のルールを守らない行為
- ・ 院内の機器類の無断使用、持ち出し、または器物破損行為
- ・ 職員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

3. カスタマーハラスメントへの対応（院内）

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- ・ 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（院外）

- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当院でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降の診療をお断りする場合があります。
- ・ さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。