

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当院は、「患者中心の医療を行い、信頼される病院を目指す。」という理念の下、安全・安心な医療サービスを提供するため、患者様・ご家族の要望に真摯に対応し、より質の高いサービス提供に向けて取り組んでいます。また、お寄せいただくご意見・ご要望は、当院のサービス改善において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部の患者様・ご家族の要求や言動の中には、従業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または医療提供を妨げる行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、医療提供の安全性・継続性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、患者様への安心で質の高い医療の提供の継続につながると考え、当院における「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。

1 カスタマーハラスメントの定義

当院においては、患者様・ご家族等からのクレームや言動のうち、当該クレームや言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段や態様により、職員の就業環境が害されることと定義します。

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、これらに限られたものではありません。

(1) 患者・ご家族・利用者等からの要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ① 当院の提供する医療やサービスに瑕疵、過失が認められない場合
- ② 要求の内容が、当院の提供する医療やサービスの内容とは関係がない場合

(2) 要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当な場合の例

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - ・殴る、蹴る、胸倉を掴む、診療器具等を投げつける。
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、暴言等）
 - ・「ヤブ医者」「使えねえなあ」などの侮辱、人格を否定する発言。
- ③ 威圧的な言動
 - ・「訴えるぞ」「家に押し掛けるぞ」などの職員を畏怖させるような言動。
- ④ 土下座の要求
 - ・執拗に土下座を要求する言動を繰り返す。
- ⑤ 継続的で執拗な言動
 - ・同じ内容のクレームや要求を何度も電話や対面で繰り返す行為。
- ⑥ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
 - ・病院側の繰り返しの退去要請に従わず、長時間にわたって居座り続ける行為。
 - ・診療時間外（早朝・深夜を含む）の執拗な呼び出し、居宅での診療時間外の拘束。
- ⑦ 差別的な言動
 - ・職員に対して繰り返し怒鳴る、罵声を浴びせるなど人格を否定する言動を繰り返す。
- ⑧ 性的な言動
 - ・職員の身体をじろじろ見る、容姿や体型をしつこく話題にする。
 - ・卑わいな冗談や下ネタを言う。性的な画像や動画を見せる。
- ⑨ 職員個人への攻撃、要求
 - ・特定の職員の人格を否定する暴言や中傷。
 - ・「あの人をクビにしろ」「担当から外せ」など、職員個人を狙った不当な要求。
- ⑩ 金銭補償の要求
 - ・「慰謝料を払え」「ただで診ろ」など不当な要求。
- ⑪ 謝罪の要求（土下座を除く）
 - ・医療ミスが明らかでないのに「失敗された」「気に入らない」などの理由で高額な慰謝料を要求。

2 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、心身の健康を最優先し、職員のケアを迅速に行います。
- ・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・強化します。

3 カスタマーハラスメントへの対応（院外）

- ・問題解決にあたっては、患者様の病状や診療継続の必要性も考慮しつつ、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、以後の診療やサービスの提供を（段階的に）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、法的措置も含めて毅然と対応します。