

医療法人社団積信会 三村病院

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当院は、

- ・地域に開かれた、地域に貢献できる病院を目指します。
- ・安らぎと温かみのある全人的医療を行います。
- ・患者さん及びご家族の方と共に治療を行います。
- ・患者さんの自立及び社会復帰の促進を図ります。

の理念の下、安心・安全な医療サービスを提供するため、患者さん・ご家族の要望に真摯に対応し、より質の高いサービスの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。

しかしながら、患者さん・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、従業員の尊厳を傷つけるような、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、従業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。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業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、患者さん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。

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「患者さん・ご家族等から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の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が、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。

暴行、脅迫その他の違法な行為

- ・従業員や来院者に対する暴力行為、またはそのおそれが強い場合
- ・従業員へみだりに接触し、卑猥な言動をする等のセクハラ行為やストーカー的行為
- ・院内の機器類の無断使用、持ち出し、器物損壊行為

暴言その他の不当な行為

- ・大声による罵倒、暴言又は威圧的な言動により、従業員や顧客等に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような行為、精神的な攻撃）
- ・従業員の指示に従わない行為（院内での飲酒・喫煙、無断離院等）

- ・過度な謝罪（土下座や念書の要求等）や謝罪文を強要すること及び金品の要求等
- ・一方的な主張等で長時間（30分以上）の電話や明らかに不要な複数回の電話により、業務に支障を与えること
- ・正当な理由もなく院内に立ち入り、長時間とどまること
- ・病院、従業員を名指しした SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・病院側の了承を得ず撮影や録音をすること

正当な理由がない過度な要求

- ・解決困難な要求を繰り返し、従業員の業務に支障をきたすこと（合理的範囲を超える時間的・場所的・回数的拘束）
- ・宗教への勧誘及び政治活動を行うこと
- ・不合理、又は過剰な医療提供等の要求
- ・その他、その手段又は態様が社会通念上不相応で医療に支障をきたす要求・言動等

カスタマーハラスメントへの対応

院内

- ・従業員の心身の健康を最優先し、ケアを迅速に行います。
- ・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への通報基準を整備します。

院外

- ・問題解決に当たっては、患者さん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。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、以降の診療やサービス提供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）と連携の上法的措置も含め毅然と対応します。

患者（ご家族）さん等へのお願い

従業員の心身の安全を確保し、患者（ご家族）さん等と対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。

上記に該当するようなハラスメント行為があった場合には、本基本方針に沿って対応させていただきます。

安心・安全な医療サービスを提供するため、患者（ご家族）さん等の要望に真摯に対応し、より質の高いサービスの提供に尽力して参りますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。