

医療法人 資生会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当法人は、「病を持つ人の権利と尊厳を大切にし、安全で質の高い医療を提供します」という理念のもと、患者さんの人格と意思を尊重し、思いやりのある心でよりよい医療の提供に努めています。日頃より当法人をご利用いただく皆様からは温かいご支援や貴重なご意見をはじめ、時には厳しいご批判を頂戴しており、医療サービスの改善等に欠かせない貴重な機会であると認識しております。その一方で、ごくわずかではございますが、職員の人格を否定する暴言や脅迫、暴力など、社会通念上著しく不当とされる言動が見受けられるようになりました。これらは職員の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、安心・安全な医療の提供にも深刻な影響を及ぼす恐れがあります。職員が安心して働ける環境を整える取り組みを通して、より良い医療を患者さんに提供し続けるよう尽力してまいります。

このような考えのもと、当法人では「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたします。

1. 当法人におけるカスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、当法人では、カスタマーハラスメントを「患者さんやご家族等から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職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。これらは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（身体的な危害を加える行為）
- 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

- 長時間の拘束や、同じ要望の過度な繰り返しによる業務の妨害
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 病院や職員の信用を毀損させる内容や個人情報等を SNS やインターネット上へ投稿する行為
- 職員へのセクシャルハラスメント、その他各種ハラスメント、つきまとい行為など

2. カスタマーハラスメントへの対応（院内）

- **【職員の安全確保とケア】** カスタマーハラスメントが発生した際には、職員の安全確保及び心身のケアを最優先に対応します。
- **【研修・教育の実施】** 職員が適切に対応できるよう、カスタマーハラスメントに関する知識や対処法を学ぶ研修を継続的に実施します。
- **【相談窓口と外部連携】** 院内相談窓口を設置し、必要に応じて弁護士など外部専門機関との連携体制を整え、職員が安心して働ける環境づくりを推進します。

3. カスタマーハラスメントへの対応（院外）

- **【冷静な対話と記録】** 問題の解決にあたっては、冷静かつ合理的な対話を重視します。状況を正確に把握し適切に対応するため、必要に応じて会話の録音や記録をさせていただく場合があります。
- **【サービスの制限等】** 当法人がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、今後の診療や対応を制限し、状況によっては以降のサービスの提供をお断りさせていただくことがあります。
- **【法的措置の実施】** 悪質な行為と認められる場合には、警察への通報や弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対処いたします。

4. カスタマーハラスメントへの取組

当法人では、職員によるハラスメント行為の発生を防止するため、教育及び啓もう活動を実施します。