可也病院における

カスタマーハラスメントに対する指針

１．カスタマーハラスメント対策の目的

この指針は、患者さんやご家族、職員が安心して過ごせる病院をつくるために作られました。当院は、みんなが尊重され安心して医療やケアを受けられる環境を大切にしています。カスタマーハラスメントをなくし、気持ちよく過ごせる病院を目指します。

２．カスタマーハラスメントの定義と具体例

カスタマーハラスメントとは、患者さんやご家族からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・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・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであって、当該手段・態様により、当院職員等の尊厳が不当に傷つけられ、就業環境が害されるものです。

※参考：カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成企業検討委員会、厚生労働省）

（１） 患者さん・ご家族等からの要求の内容に妥当性がないもの

- 病院の提供する医療サービスに過誤（ミス）や過失が認められないもの
- 要求の内容が、病院が提供する医療サービスの内容とは関係がないもの

（２） 要求を実現するための手段・態様が、社会通念上許容される範囲を超えるもの

ア　要求の内容の妥当性に関わらず、社会通念上許容されない可能性が高い言動

- 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- 精神的な攻撃（大声を上げる、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 器物の破壊
- 危険物の持ち込み
- 威圧的な言動

- 土下座の要求
- 継続的（繰り返される）、執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 職員個人への攻撃、要求
- インターネットや SNS などによる誹謗中傷
- 無断での録音・録画・撮影

イ　要求内容の妥当性に照らして、社会通念上不相当とされる場合がある言動

- 交通費の請求や診療費の支払い拒絶
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求

３．対応体制

- 職員の安全確保を最優先とし、安全配慮義務を果たします。
- 社会通念上許容されないハラスメント行為には、組織として統一した毅然とした対応を行います。
- 事実確認や記録、組織での協議を行います。
- 悪質な場合は、警察や弁護士への相談、出入り禁止、診療/サービス提供の中止等を検討します。