

カスタマー（ペイシエント）ハラスメントに対する基本方針

はじめに

当法人は、「身近に耳鼻咽喉科医療を提供できる体制を目指して」という法人の基本理念を基に、患者さま及びご家族に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えて、より良い医療サービスの提供を心掛けています。

しかし、ごくわずかではありますが、患者さま等から、当院の職員に対して常識の範囲を超えた要求や悪質なクレーム、人格を否定する言動・暴力等の迷惑行為が発生し、職場環境や診療環境の悪化を招いています。

そこで、このような行為から職員を守ることがより良い医療の持続的な提供のために不可欠であると考え、「カスタマー（ペイシエント）ハラスメントに対する基本方針」を作成しました。

カスタマー（ペイシエント）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、当院ではカスタマー（ペイシエント）ハラスメントを、「患者さままたはその家族による妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動（威圧、暴言、暴行、脅迫等）により、当院職員の就業環境が害されること」と定義します。

カスタマー（ペイシエント）ハラスメントと判断される行為

1. 大声による罵倒、暴言またはにらみつける、立ちはだかるなどの威圧的な言動等により、職員に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような言動を含む）
2. 職員に対する暴力行為、またはそのおそれが強い場合
3. 理不尽な解決しがたい要求を繰り返し、長時間にわたり職員を拘束し、医院業務に支障をきたすこと（必要限度を超えて面会や電話等を強要する行為等）
4. 職員へみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為またはストーカー行為をすること
5. 正当な理由もなく院内に立ち入り、長時間とどまること
6. 医療従事者の指示に従わない行為（飲酒・喫煙・無断離院等）
7. 医院の了承を得ず撮影や録音をすること
8. 謝罪や謝罪文を強要すること（土下座や念書の要求等）
9. 院内の機器類の無断使用、持ち出し、または器物破損すること
10. 宗教への勧誘および政治活動を行なうこと

11. 許可なく営業行為を行うこと
12. 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をかけること
13. 職員等に関する処罰を要求すること
14. SNS 等インターネット上での誹謗中傷や、プライバシー情報を公開すること
15. その他、医療に支障をきたす迷惑行為

カスタマー（ペイシェント）ハラスメントが発生した場合の対応

カスタマー（ペイシェント）ハラスメントと判断される行為が認められた場合は、診療のお断りや院外への退去命令を行います。応じていただけない場合には警察介入を依頼します。

さらに悪質と判断した場合には、弁護士を含む第三者に相談のうえ、厳格に対処いたします。

なお、これらの行為は診療の継続に不可欠な信頼関係を破綻させるものであり、その後の診療もお断りすることがあります。

職員への周知・啓発

・カスタマー（ペイシェント）ハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施します。

・カスタマー（ペイシェント）ハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先し、再発防止に努めます。

患者さん等へのお願い

今後ともより良い診療環境の構築にご協力ください。

患者さま等からカスタマー（ペイシェント）ハラスメントに該当する行為がありましたら、本基本方針に従って対処いたしますのでご理解のほどよろしくお願いいたします。