

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

当法人は、地域の皆様に安全で質の高い医療を提供することを最大の使命としています。

最善の医療を提供するためには、患者さんやご家族等と医療従事者との間に相互の信頼関係が築かれていることが不可欠ですが、近年、医療現場において、患者さんやご家族等からの暴言、暴力、理不尽な要求などの「カスタマーハラスメント(ペイシェントハラスメント)」が社会問題となっています。

当法人では、患者さんに安心して医療を受けていただくための環境を整えるとともに、職員が心身ともに健康で、安全に働くことができる職場環境を守るため、「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。

2 カスタマーハラスメントの定義

当法人におけるカスタマーハラスメントとは、『患者さんやご家族等からのクレーム・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・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの』と定義します。(厚生労働省作成「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より一部抜粋)

3 対象となる主な行為(具体例)

以下のような行為はカスタマーハラスメントに該当するものとして、厳格に対応します。

なお、これらはあくまで例示であり、記載のない行為であってもカスタマーハラスメントとして対応する場合があります。

○身体的な攻撃

- ・殴る、蹴る、たたく、胸ぐらをつかむ、物を投げつける、唾を吐きかけるなどの暴力行為

○精神的な攻撃

- ・大声で怒鳴る、罵倒する、侮辱する、人格を否定するような発言
- ・「殺す」「ネットに晒す」などの脅迫や威圧的な言動

○過剰または不合理な要求

- ・医学的・社会通念上不適切な治療や処方への強要
- ・提供できないサービスや便宜への強要
- ・正当な理由のない謝罪の要求、特定の職員に対する土下座や処罰の要求

○不退去・長時間の拘束

- ・退去を求めたにもかかわらず居座る行為(不退去)
- ・長時間の面談や電話によって職員を拘束し、通常の業務に著しい支障をきたす行為

○セクシュアルハラスメント等

- ・性的な発言、不必要な身体への接触
- ・職員のプライバシーに関する過度な詮索やストーカー行為

○その他の迷惑行為

- ・許可のない録音、録画、撮影
- ・SNS 等への無断投稿および誹謗中傷

- ・当法人のルールや職員の指示に従わない行為
(立入禁止区域への侵入、敷地内での飲酒・喫煙等)

4 カスタマーハラスメントに対する当法人の対応

当法人では、カスタマーハラスメントに対して、毅然とした態度で以下のとおり対応します。

○組織的な対応

ハラスメント行為に対しては、職員個人に任せるのではなく、組織全体として複数名で対応し、法人内での情報共有・記録化を行います。

○診療・面会のお断り・退去の要請

ハラスメント行為により、患者さんやご家族等との信頼関係が損なわれ、安全かつ適切な診療を行うことが困難と判断した場合、診療や面会をお断りすることや、敷地外への退去を求めることがあります。

○警察や法的機関との連携

暴力行為や脅迫、悪質な業務妨害など、犯罪に該当する可能性があると判断した場合は、速やかに警察へ通報します。

また、必要に応じて顧問弁護士と相談の上、厳正な法的措置を講じます。

5 職員への配慮と取り組み

当法人は、職員の心身の安全を守るため、以下の取り組みを実施します。

○相談体制の整備

ハラスメントを受けた職員が速やかに相談・報告できる法人内窓口を設置します。

また、相談等を行った職員のプライバシーを保護し、相談したこと等を理由とした不利益な取扱いを行わないことを徹底します。

○メンタルヘルスケア

被害に遭った職員の精神的ケアを産業医等と連携して行います。

○教育・研修の実施

ハラスメント発生時の適切な対応や、未然に防ぐためのコミュニケーションスキル向上を目的とした職員向け研修を定期的の実施します。

あわせて、職員自身が、職務において、他の事業主および他の事業主が雇用する労働者に対してカスタマーハラスメントと同様の言動を行わないよう啓発を行います。

6 患者さん・ご家族等へのお願い

当法人が提供する医療は、皆様との信頼関係の上に成り立っています。

大多数の皆様には、日頃より当法人のルールや職員の指示にご協力いただいているものと認識していますが、今後も、すべての患者さんが安心して治療に専念でき、職員が医療提供に専念できる環境を守るため、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

令和 8 年 9 月 14 日
地方独立行政法人堺市立病院機構 理事長