

カスタマーハラスメントに関する基本方針

1. はじめに

医療法人社団 照和会（以下「当法人」）は、患者様一人ひとりを大切にし、温かな思いやりのある医療を通じて、心身の健康の回復と自立を支援することを基本理念としています。病院およびクリニックにおいて、患者様・ご家族様・関係者の皆様の立場や思いを尊重し、安心して医療を受けていただける環境づくりに努めています。

一方、質の高い医療を継続して提供するためには、医師、看護師、医療事務職員をはじめとするすべての職員が、安全で尊厳の守られる環境で働けることも欠かせません。暴力、暴言、威圧的な言動や過度な要求などは、職員の心身に負担を与えるだけでなく、他の患者様への診療や安全な療養環境にも影響を及ぼすおそれがあります。

当法人は、患者様等からの正当なご意見やご相談を真摯に受け止めるとともに、カスタマーハラスメントに対しては組織として適切に対応するため、本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当法人では、患者様・ご家族様・関係者の皆様による言動のうち、その内容や態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと捉えます。対面での行為に限らず、電話、書面、電子メール、インターネット、SNS 等を通じた行為も含まれます。

なお、診療内容や接遇に関するお問い合わせ、改善のご要望、正当な苦情の申し出は、それ自体をもってカスタマーハラスメントに該当するものではありません。個々の事情、言動の内容・頻度・態様、医療上の必要性等を踏まえて慎重に判断します。

3. 該当する行為の例

以下は一例であり、これらに限るものではありません。

- 身体的な暴力、物を投げる・壊すなどの危険行為、脅迫や威嚇
- 大声での叱責、暴言、人格を否定する発言、差別的な言動、職員への執拗な誹謗中傷
- 性的な発言・接触、つきまとい、待ち伏せ、ストーカー行為
- 正当な理由のない金銭・謝罪・特別扱いの要求、職員の解雇や処分の強要
- 診療の順番、処方、診断書の記載などについて、医療上・制度上対応できないことを執拗に強要する行為
- 長時間の居座り、繰り返しの電話や連絡、退去要請に応じないなど、業務を不当に妨げる行為
- 職員や他の患者様の個人情報や無断で公開する行為、SNS 等での悪質な中傷・嫌がらせ

4. カスタマーハラスメントへの対応

当法人は、事実関係を確認したうえで、行為の内容や状況に応じ、必要かつ相当な範囲で以下の対応を行います。

- 複数の職員や管理責任者による対応、口頭での注意・改善のお願い、書面による警告
- 面談方法、連絡方法、面会等のルールの設定や制限
- 職員・他の患者様の安全確保のための退去要請、必要に応じた警察への通報や弁護士等への相談
- 診療の継続が困難となる場合の対応の検討（緊急性、患者様の心身の状態、医療上の必要性、関係法令等を十分に考慮します）
- 事実確認と安全確保に必要な範囲での、会話内容等の記録・録音

職員が被害を受けた場合には、相談・報告できる体制を整え、関係部署が連携して対応するとともに、職員の心身のケアと再発防止に努めます。

特に、精神疾患や認知症などの症状、障害の特性、その他の心身の状態が言動に影響している可能性がある場合には、その背景を理解し、医療機関として必要な配慮を行います。症状や障害があることのみを理由に、一律にカスタマーハラスメントと判断することはありません。

5. 皆様へのお願い

当法人は、今後も患者様・ご家族様の声に耳を傾け、安心してご相談いただける医療機関であり続けたいと考えています。同時に、患者様、職員、そして医療に関わるすべての方の安全と尊厳を守ることを大切にしています。

誰もが安心して診療を受け、安心して働ける環境を維持するため、本方針へのご理解と相互に尊重し合うコミュニケーションへのご協力をお願い申し上げます。

医療法人社団 照和会