

カスタマーハラスメントに対する対応指針

はじめに

昨今、医療現場においても患者さんやご家族からのカスタマーハラスメントや迷惑行為が発生しております。

当院では、これらの行為から職員を守り、安全で働きやすい環境を確保するとともに、患者さん・ご家族のみなさんが安心して診療を受けられる環境を守るため、改正労働施策総合推進法の趣旨も踏まえ、カスタマーハラスメントに対する対応指針を策定いたしました。

なお、患者さんやご家族からいただく診療内容や当院の対応に関する正当なご意見、ご要望、苦情等をカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

カスタマーハラスメントの定義

患者さん(ご家族を含む)からの言動・要求のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または、その手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントとします。

対象となる行為

以下のような行為について、その内容や程度、状況等に応じ、カスタマーハラスメントまたは迷惑行為として対応することがあります。

1. 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
2. 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要など過度な謝罪要求等)
3. 威圧的な言動
4. 継続的・執拗な言動(繰り返しの電話や面談、何度も同じ説明を求める等)
5. 拘束的な言動(不退去、長時間の電話・居座り、監禁等)
6. 職員や他の患者さん、ご家族に対する差別的な言動、性的な言動
7. 他の患者さんの診療等に支障をきたす行為
8. 職員個人への攻撃や不当な要求
9. 職員等の個人情報を探る行為や、プライバシーを侵害する内容を SNS・インターネット等へ投稿する行為
10. 許可なく録音・撮影する行為

11. 正当な理由なく施設内に立ち入る行為
12. 施設内での飲酒・喫煙
13. 不合理または過剰な医療提供等の要求
14. 当院のルールを逸脱する要求
15. 正当な理由のない医療提供や金銭の要求、診療費の支払い拒否
16. 職員や他の患者さん・ご家族に害を及ぼす可能性のある物品を持ち込む行為
17. 上記のほか、故意に建物、設備、機器等を汚損するなど、診療や施設運営、他の患者さんの受療環境、職員の就業環境に支障を及ぼす行為

対象となる行為に対する対応

カスタマーハラスメントや迷惑行為に該当すると判断した場合には、他の患者さんや職員の安全と診療環境を守るため、行為の内容や程度に応じて、対応する職員の変更、複数の職員による対応、対応時間や場所の制限、院内からの退去の要請等を行うことがあります。

また、患者さんの病状、緊急性、診療の必要性、代替手段の有無等を考慮したうえで、診療の継続が困難であると判断した場合には、診療をお断りし、または以後の診療をお引き受けできないことがあります。

悪質な行為や犯罪に該当する可能性がある行為については、警察への通報を行うほか、警察や弁護士等の専門家と連携し、被害届の提出、刑事告訴、損害賠償請求等の法的措置も含め、厳正に対応します。

患者さん・ご家族のみなさんに安心して診療を受けていただくとともに、職員が安全に働くことのできる環境を守るため、ご理解とご協力をお願いいたします。