カスタマーハラスメントに対する基本方針

当院では、すべての患者さんに、より良い医療を安心して受けていただくために、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

近年、医療現場において、患者さんやそのご家族から、職員に対する暴言、暴力、威嚇、執拗な要求といった、医療従事者としての尊厳を傷つけ、医療現場全体の環境を悪化させてしまうような行為が見受けられるケースが増加しております。このような行為は「カスタマーハラスメント」と呼ばれ、社会問題となっています。カスタマーハラスメントのない環境作りこそが、患者さん一人ひとりに、より安全で質の高い医療を提供するために不可欠であると考えております。

【カスタマーハラスメントとは】

患者さんやその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・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により病院職員の就業環境が害されるものを指します。（厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より）

具体的には、以下のような行為が挙げられます。

- 暴言：職員に対する暴言、侮辱的な発言、人格を否定するような発言等
- 暴力：職員への殴る、蹴る、噛みつく、物を投げつけるなどの身体的な攻撃等
- 威嚇、脅迫：職員への恫喝、大声での威嚇、脅迫行為等
- 継続的、執拗な要求：過度な要求の繰り返しや、何度も説明や謝罪を求める行為等
- 正当な理由のない要求：根拠のない要求や過剰なサービスを求める行為等
- セクシュアルハラスメント：性的な発言や行動等
- プライバシーの侵害：院内での無断撮影や、個人情報の拡散等
- SNS 等での誹謗中傷：インターネット上での病院や職員の評判を下げるような行為等

【カスタマーハラスメントが及ぼす影響】

カスタマーハラスメントは、職員の精神的な負担となるだけでなく、病院全体の業務効率を低下させ、他の患者さんへの医療提供にも影響を及ぼす可能性があります。

【カスタマーハラスメントへの対応】

- 当院では、カスタマーハラスメントから職員を守るため、複数名での対応や院内での情報共有・記録化等、組織的に対応します。
- 患者さんからの根拠のない不当で過剰な要求には、毅然と対応します。特に悪質であると判断した場合は、警察への通報、診療の拒否、退去要求、出入り禁止等の措置を取らせていただく場合もあります。

皆様のご理解とご協力が、より良い医療の提供につながります。ご理解のほど、よろしくお願いいたします。

岡波総合病院　病院長