

カスタマーハラスメントに対する基本方針

コープリハビリテーション病院、老人保健施設老健あかね（以下 当事業所）は、「いつでも、だれもが、安心してかけられる医療を追求します」という理念を基に、各医療機関との連携を深め、職員の教育・研修に努め質の高い医療を提供し、地域中核病院としての役割を果たすよう取り組んでいます。

日頃より当院をご利用いただく皆様からのご意見、ご指摘は、真摯に受け止め療養環境の改善に活かしております。しかしながら、ごく一部ではありますが、社会通念上の常識の範囲を超えた理不尽な要求や言動が見受けられることがあります。その中には、人格を否定する暴言や暴力、セクシャルハラスメント等、職員の人権や就業環境、さらには他の患者さんの療養環境を著しく損なう行為等、看過できない事案も発生しております。

当事業所では、職員の人権と安全な就業環境を守るため、このような要求や言動に対しては誠意を持って対応いたしますが、悪質な場合には毅然とした態度で対処いたします。

〈カスタマー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、カスタマーハラスメントを、「患者・利用者またはそのご家族等、その他当事業所の事業に関する者による妥当性を欠いた要求や社会通念上不相応な言動により、職員の就業環境あるいは他の患者さんの療養環境を害するもの」と定義します。

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

〈カスタマーハラスメントに該当する行為

以下は例示でありこれらに限られるものではありません。

1. 不当な要求・業務妨害

- ・ 解決困難な要求や執拗な苦情の繰り返し
- ・ 長時間または複数回にわたる説明の強要
- ・ 対面・電話での長時間の拘束
- ・ 謝罪や謝罪文の執拗な要求
- ・ 常識の範囲を超えるサービスの強要や業務に支障を来す行為

2. 暴言・暴力・威圧的行為

- ・ 大声、罵声、暴言など秩序を乱す行為
- ・ 強迫的な言動、威圧的な態度
- ・ 身体的攻撃、器物破損、またそれを示唆する言動

3. ルール違反・迷惑行為

- ・ 飲酒・喫煙、無断撮影・録音など、当院の指示やルールに従わない行為
- ・ 当院備品の無断使用・持ち出し・破損
- ・ 正当な理由のない院内への侵入・居座り
- ・ 危険物の持ち込み

4. ハラスメント・差別行為

- ・侮辱的・差別的な発言（人格否定、名誉を傷つける言動）
- ・社会的位置や立場を利用した特別対応の強要
- ・不適切な身体接触、卑猥な言動、つきまといなどのセクシャルハラスメント
- ・ストーカー行為

5. 名誉毀損・プライバシー侵害

- ・SNSやインターネットでの誹謗中傷
- ・個人情報の不当な要求
- ・虚偽情報の流布、情報拡散の脅迫

6. その他 診療や院内秩序に重大な支障をきたす迷惑行為全般

〈カスタマーハラスメントへの対応〉

当事業所は、職員が迷惑行為を受けた場合、速やかに上長へ報告し、応援要請をおこなう体制を整えています。また、暴力や脅迫があり診療継続が困難と判断した場合は、警告、退去要求を行い、以降のサービスを中止する場合があります。悪質な場合は、警察への通報を行い、弁護士等と連携し法的措置も含め厳格に対処いたします。

〈職員への周知啓発〉

- ・カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法についての研修。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

院内ペイシエントハラスメント対応マニュアルを設定し体制整備をしています

- ・相談窓口の設置
- ・カスタマーハラスメント被害にあった職員のケアに努めます。
- ・必要に応じて外部専門家（弁護士等）と連携します。