

呉羽会におけるカスタマーハラスメントに対する対応方針

1 基本方針

社団医療法人呉羽会は、患者さん及び利用者さんの権利を尊重し、安全で質の高い医療・介護サービスを提供できるように心がけています。

しかし、ごく一部の患者さんや利用者さん、及びそのご家族、関係者から、常識の範囲を超えた要求や、当法人の職員及び他の患者さん・利用者さん等の人格を否定する言動・暴力・セクハラなど、その尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境や診療環境等の悪化を招いており重大な問題となっています。

当法人は、カスタマーハラスメントを放置せず、職員のみならず、他の患者さん・利用者さん等の人権を尊重し擁護するため、これらの迷惑行為等に対して、毅然とした態度で対応していきます。

2 カスタマーハラスメントの定義

患者さん・利用者さん等からのクレーム・言動のうち、①当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、②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、労働者（当法人職員）の就業環境が害されるものをいいます。（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、以下のような行為はカスタマーハラスメントに該当します。

【患者・利用者・家族からの要求の内容が妥当性を欠く場合】

- ・当法人の提供する医療・介護サービスに過誤（ミス）・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、当法人が提供する医療・介護サービスの内容とは関係がない場合

【要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応）
- ・差別的・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求

【要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの】

- ・ 交通費の請求や診療費等の不払い要求
- ・ 金銭保証の要求
- ・ 謝罪の要求

3 カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

当法人では、カスタマーハラスメントに該当する迷惑行為があった場合、又はそのおそれがあると判断された場合は、診療等をお断りし、退院・退去していただくことがあります。

また、必要に応じて警察への通報・弁護士への相談を行います。患者さん及び利用者さんのご家族、又はその関係者において、迷惑行為が行われた場合も同様に対応します。

2025/4/1 作成