

パシエント（カスタマー）ハラスメントに対する方針

当院で治療を受けられる皆さまへ

医療法人健周会（以下「当院」といいます）は、患者・家族に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることでより良い医療サービスの提供に心掛けています。

一方で、患者・利用者・家族、その関係者の一部から、常識の範囲を超えた要求や当院の職員や他の患者・利用者・家族の人格を否定する言動・暴力・セクシャルハラスメント等、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の悪化を招く場合があります。重大な問題となっています。

当院は、これらの行為・言動等を放置せず、毅然とした態度で対応していきます。

以下のような行為はパシエント・カスタマーハラスメント（＝医療・介護現場での迷惑行為や医療従事者への暴力・暴言、セクハラその他の迷惑行為）に該当しますのでご注意ください。

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会、厚生労働省）では、以下のとおり定義されています。

顧客等（患者・家族）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・態度が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態度により労働者（当院職員）の就業環境が害されるもの

①患者・利用者・家族からの要求の内容が妥当性を欠く場合

- 病院の提供する医療・介護サービスに過誤（ミス）・過失が認められない場合
- 要求内容が、病院・介護施設の提供する医療・介護サービスの内容とは関係がない場合

②要求を実現するための手段・態度が社会通念上不相当な言動

（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、損害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、屈辱、暴言）
- 土下座の要求
- 継続的（繰り返し）、執拗（しつこい）な言動
- 拘束的（不退去、居座り、監禁）な行動
- 性的な言動 等

（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の不払いの要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求（土下座を含む）