医療法人弘靜会 野村医院 カスタマーハラスメント対応方針

1. 公表する背景と目的

医療法人弘靜会 野村医院（以下「当院」という。）は「患者様に優しく、患者様に良くなっていただくことを目標に」を理念とし患者様およびご家族等に対して誠実かつ適切な医療サービスを提供することを使命としています。日頃より当院をご利用いただく皆様からは、温かいご支援や貴重なご意見をはじめ、時には厳しいご批判を頂戴しており、日々ありがたく参考にさせていただいております。当院は、患者様およびご家族等からのご意見、ご相談、ご要望には真摯かつ誠実に対応し、より良い医療サービスの提供に努めております。

一方で、ごく一部の方ではありますが暴言、暴力、不当な要求、悪質なクレームなどが見受けられるようになりました。このような迷惑行為は、職員の人格や尊厳を傷つけるだけでなく、診療や病院運営に重大な支障を及ぼし、他の患者様への医療提供にも影響を与える恐れがあります。

当院は、すべての患者様が安心して医療を受けられ、職員が安心して業務に従事できる環境を維持するため、本方針を定める事としました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当院では、患者様、ご家族、付き添いの方その他来院者からの言動・要求のうち、その内容に妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・態度が社会通念上不相当であり、職員の就業環境を害するものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

①身体的・精神的な攻撃

- 暴力行為、傷害、物を投げる行為
- 暴言、威嚇、脅迫、恫喝
- 人格を否定する発言、侮辱、差別的発言
- 大声による威圧や長時間にわたる叱責

②過度または不当な要求

- 正当な理由のない謝罪や土下座の要求
- 不当な金銭保証、損害賠償の要求
- 医学的根拠のない治療や診療の強要
- 病院の規則を逸脱した特別扱いの要求

③業務を妨害する行為

- 長時間にわたる拘束
- 執拗な電話、面会、メール等の繰り返し

・　業務を妨げる居座り行為
・　他の患者様への迷惑行為

④プライバシー・名誉を侵害する行為

・　職員の無断撮影や録音
・　SNS やインターネットへの誹謗中傷や個人情報の投稿
・　職員へのつきまとい行為

⑤ハラスメント行為

・　セクシャルハラスメント
・　その他、職員の尊厳を侵害する言動

※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

3. 職員の対応

職員は、患者様およびご家族等に対し、常に誠実・公平・丁寧な対応を心掛けます。

カスタマーハラスメントに該当すると判断される言動については、職員の人権と安全を守る観点から、毅然とした態度で以下の項目を組織的に対応します。

・　一人で対応せず、速やかに所属長へ報告すること
・　必要に応じて複数名で対応すること
・　事実経過を正確に記録すること
・　身の危険を感じた場合は直ちに安全を確保すること

4. 当院の対応

当院は、カスタマーハラスメントに対して次の措置を講じます。

1.　事実確認及び状況把握
2.　組織的な対応体制の構築
3.　必要に応じた診療・面接・対応の中止または制限
4.　悪質な場合の院内立ち入り禁止措置
5.　警察・弁護士・行政機関等との連携
6.　民事・掲示を含む法的措置の検討
7.　被害を受けた職員への支援および再発防止策の実施
8.　職員への継続的な教育・研修の実施

すべての患者様に安全で適切な医療を提供するため、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。