

カスタマーハラスメントに対する基本方針

【方針を公表する背景・目的】

当法人は、地域医療に根差した質の高い医療提供に努めております。その医療体制構築のためにはスタッフが健康で安心して働くことができる環境づくりが不可欠です。しかし、患者やその関係者からの要求や言動の中には、スタッフの尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く問題となっています。スタッフを守ることは重要でありこれらの要求や言動をされる患者に対しては、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で臨みます。以下カスタマーハラスメントへの方針を公開いたします。

【カスタマーハラスメントの定義】

令和 4 年 2 月に厚生労働省から公開された「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では以下のように定義されています。

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いう。

■厚生労働省報道発表資料 「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_24067.html

【カスタマーハラスメントの主な行為】

- 暴言や暴力
怒鳴る、物を投げるなどの暴力、もしくはその恐れが強い行為。
- 不当、無理な要求
過剰なサービスの要求や即時の診察などの行為。
- 過度なクレーム
クレームを繰り返す、または謝罪や謝罪文を強要する行為。

○ 差別的な言動

人種、性別、年齢などに基づく差別的な発言や態度。

○ わいせつ行為

職員へみだりに接触する、卑猥な発言やストーカー行為。 など

【カスタマーハラスメントの影響】

カスタマーハラスメントを受けたスタッフは、精神的なストレスが増大し、うつ病や不安障害といったメンタルヘルスや睡眠障害や消化器系の問題など身体的な影響がでる可能性があります。これらは業務効率やサービスの低下だけでなく離職率の増加を招くことがあります。

【カスタマーハラスメントへの対応】

被害を最小限に抑え、スタッフの安全と健康を守る対応をいたします。解決にむけてすまない場合、または悪質と判断した場合には警察介入も依頼します。また、弁護士を含む第三者に相談のうえ、厳格に対処いたします。予めご了承くださいとともに、ご理解とご協力をお願いいたします。

○ 即時に対応

発生時の現場の対応、迅速な内部調査。

○ スタッフの保護とサポート

物理的な保護と心理的ケア。

○ 記録の作成

情報収集のなか事実を詳細に記録。

○ 法的措置の検討

警察への通報、弁護士への相談。

○ 再発防止

スタッフへの教育・研修、手順や対策の見直し。

啓発活動

○カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法について研修を実施します。

○発生時の対応体制を構築し、被害にあったスタッフへのケアを最優先に努めます。

○より公平、厳格に対応するために外部専門家と連携します。