

カスタマーハラスメントに対する基本方針

基本方針を公表する背景・目的

医療法人ガラシア会ガラシア病院(以下、当院)は、キリストの愛に基づいた医療奉仕を目的に設立され、以後『ガラシア会は病める人を癒されたキリストの慈しみの心にならい運営される』の法人の理念の基、各医療機関の連携を深め、地域の皆様に医療を提供しております。我々が医療サービスを持続的に提供するためには、その医療を支える職員が、誇りを持って活躍することはもちろん、尊厳が保たれていることも必要です。

ご利用いただく皆様からは、温かいご支援やお声がけ頂くことが多く、職員も日ごろの糧として日々の業務に従事しております。また、時には厳しいご意見を戴く事もありますが、当院を改善するための貴重なご意見として参考にさせていただいております。その一方で、ごくわずかではございますが、職員に対する誹謗中傷、自己中心的で理不尽な要求や悪質なクレームなどの迷惑行為事例が見受けられるようになりました。そのような行為は、職員を疲弊させる原因となり持続的に医療を提供できない状況にもなります。

この度、職員を守るという観点から「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し公開することといたしました。今後も当院をご利用される皆様により良い医療を提供できるよう努力して参ります。

カスタマーハラスメントに該当する行為

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」(2022年2月)を踏まえ、「病院に寄せられるクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、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・態様により当院職員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

カスタマーハラスメントへの対応

院内において、次のような暴言・暴力・迷惑行為があった場合、退去を命じます。

応じていただけない場合は警察介入を依頼します。

当院が悪質と判断した場合には、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。

<対象となる行為例>

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

1. 大声による罵倒、暴言またはにらみつける、立ちほだかるなどの威圧的な言動等により、他の病院利用者や病院職員に迷惑を及ぼすこと(尊厳や人格を傷つけるような行為)
2. 来院者および病院職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合
3. 解決しがたい要求を繰り返し、病院職員の業務に支障をきたすこと(必要限度を超えて面会や電話等を強要する行為等)
4. 病院職員へみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為をすること
5. 正当な理由もなく院内に立ち入り、長時間とどまること
6. 医療従事者の指示に従わない行為(飲酒・喫煙・無断離院等)
7. 病院側の了承を得ず撮影や録音をすること
8. 謝罪や謝罪文を強要すること
9. 院内の機器類の無断使用、持ち出し、または器物破損行為
10. 宗教への勧誘および政治活動を行なうこと
11. 許可なく営利を伴う営業行為を行うこと
12. 一方的な主張等で長時間(30分以上)の電話や明らかに不要な複数回の架電反復により、病院業務に支障を与えること
13. その他、医療に支障をきたす迷惑行為

このような行為は当事者と医療関係者との信頼関係を損なうことになり、適切な医療行為が困難となります。

また、診療と関係のないクレーム等を繰り返す行為により、患者さんと共に診療を継続するために必要な信頼関係が破綻していると当院が判断した場合は、新たな診療には応じられません。

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。

職員への周知、啓発

当院では職員向けに以下を実施しております。

- ・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。
- ・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。
- ・カスタマーハラスメント被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- ・より厳格に対応するために外部専門家(弁護士等)と連携します。

引き続き、ご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。