カスタマーハラスメントに対する基本方針

一般社団法人分心堂　心の杜・新宿クリニック

１．はじめに

当院は、患者さんが安心して受診し、ご自身の気持ちや困りごとを話せることを大切にしています。診療や受付についてのご意見、ご不安、必要な配慮がございましたら、お聞かせください。お話を伺い、説明や改善に努めます。

一方、一部の患者さんの要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心な診療にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

当院は、職員の安全と尊厳を守り、患者さんに安心して診療を受けていただけるよう、以下の基本方針を定めます。

２．当院におけるカスタマーハラスメントの定義

当院では、患者さん、ご家族、付き添いの方、書類作成のための代理人などから職員に対して行われる著しい迷惑行為で、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めます。カスタマーハラスメントには、いわゆるペイシェントハラスメントを含みます。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

・暴力行為・器物損壊
・暴言・侮辱・誹謗中傷
・威嚇・脅迫
・職員の人格の否定・差別的な発言
・土下座の要求
・説明を尽くした後も、不合理な要求を繰り返し、職員を長時間拘束する行為
・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
・合理性を欠く不当・過剰な要求
・SNS 等で職員を誹謗中傷する行為や、職員・他の患者さんの個人情報を無断で公開する行為
・職員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為　など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

３．カスタマーハラスメントへの対応（院内）

・カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
・職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
・職員が院長または不在時の代理管理者に相談し、支援を受けられる体制を整えます。必要に応じて警察その他の関係機関に相談します。

４．カスタマーハラスメントへの対応（院外）

・行為をおやめいただくようお伝えし、必要に応じて院長または院長の選任する代理管理者が対応します。危険な言動などが続くときは、その場の面談や電話を終了する場合があります。その後の診療については、医師がその方の病状と緊急性を確認し、個別に判断します。
・暴力や脅迫などがある場合には、警察などの関係機関と連携して対応します。