社団医療法人明倫会
今市病院

カスタマーハラスメント
基本方針

１．はじめに

当院は、地域の皆様に安心して医療を受けていただけるよう、患者さんお一人おひとりに寄り添い、質の高い医療・サービスの提供に努めています。そのため、患者さんやご家族からいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、より良い医療の提供と信頼関係の構築に生かしていくことを大切にしています。

一方で、一部の患者さんやご家族等による、職員の人格を否定する言動、威圧的な要求、暴言、暴力、セクシュアルハラスメント等、いわゆる「カスタマーハラスメント」は、職員の尊厳を傷つけ、安全で健全な職場環境を脅かす重大な問題です。このような行為は、職員だけでなく、他の患者さんへの適切な医療提供にも影響を及ぼすおそれがあります。

当院は、職員をカスタマーハラスメントから守り、心身ともに健康で安心して働くことのできる職場環境を確保することが、継続的かつ質の高い医療を提供するために不可欠であると考えています。また、事業主として職員をカスタマーハラスメントから守るための適切な措置を講じることは重要な責務であると認識しています。

この基本方針は、すべての職員が安心して診療や患者対応に専念できる環境を整え、患者さんに安全で質の高い医療・サービスを継続して提供することを目的として定めるものです。

なお、本方針は、患者さんやご家族からの正当なご意見、ご要望、ご相談、苦情等を拒むものではありません。当院は、これらに対して誠実かつ丁寧に対応し、医療・サービスの向上に努めてまいります。

その一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、職員個人の問題とせず、組織として毅然と対応します。

また、当院は、職員が患者さんやご家族、お取引先の皆様に対してハラスメント行為を行うことのないよう、継続的な教育・研修を実施し、すべての関係者との信頼関係の構築に努めます。

2．基本方針

カスタマーハラスメントは「組織の問題」として対応します

現場の従業員一人に責任を押しつけることはしません。いかなる場合も病院全体の問題として捉え、組織的かつ毅然と対応します。

従業員の心身の安全を最優先します

カスタマーハラスメント発生時には、まず従業員の安全を守ることを最優先に行動します。これは労働契約法に基づく企業の義務であり、私たちの最も大切な責務です。

従業員の相談窓口を設置します

従業員が「つらい」「怖い」「おかしい」と感じたら、ためらわずに相談できるよう相談窓口を設置します。。
職場におけるカスタマーハラスメントに該当するか否か微妙な場合や、その発生のおそれがある場合であっても、広く相談に応じます。

正当なご意見とハラスメントを区別します

患者様等からの正当なご意見・ご要望はこれまでとおり大切に受け止め、業務改善にいかします。
その一方で、業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超えた言動により従業員の就業環境が害される場合は、明確に「カスタマーハラスメント」として対応します。
なお、障害者差別解消法に基づく「合理的配慮」の提供を求めること自体はカスタマーハラスメントにはあたりません。

3．患者様の正当な権利の尊重

当院は、本方針の運用に当たり、患者様およびご家族の正当な権利を不当に損なうことのないよう最大限配慮します。当院の対応や説明がご不満を招く一因となり得ることを認識し、医療・サービスに関するご意見やご要望は、より良い医療・サービスの提供につながる貴重なものとして真摯に受け止め、適切かつ迅速な対応に努めます。

また、障害者差別解消法や認知症基本法の趣旨を踏まえ、患者様お一人おひとりの権利や特性に配慮した対応を行います。当院は、すべての患者様が安心して受診いただけるよう、継続的な体制整備と改善に取り組んでまいります。

4．患者様へのお願い

当院は、すべての患者様やご家族との良好な信頼関係を築き、安心して受診いただける医療・サービスの提供に誠心誠意努めております。この関係をより良いものとして維持するため、患者様やご家族におかれましても、当院の職員一人ひとりの人格を尊重し、その言動にご配慮いただけますよう、心よりお願い申し上げます。

それでもなお、患者様やご家族の言動が当院の定めるカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、職員の尊厳と安全な職場環境を守るため、必要に応じて以下のような措置を段階的に、又は状況に応じて講じる場合がございます。

- 事実確認のための録音・録画の実施
- ハラスメント行為の中止のお願い及び警告（警告文の発出を含む）
- 診療の継続が困難と判断した場合の診療の中止又は今後の受診をお断りする対応
- 院内からのご退去のお願い
- 悪質な場合の警察への通報
- 弁護士等への相談の上での法的措置

当院は、すべての患者様に公平で質の高い医療・サービスを提供し続けるため、職員と患者様双方にとって安心できる診療環境の維持に努めてまいります。何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

5．カスタマーハラスメントの定義

当院におけるカスタマーハラスメントとは、労働施策総合推進法及び厚生労働省の指針の内容に基づき、以下の３つの要素をすべて満たす言動を指します。

- 患者様（今後受診の可能性がある方、患者様の家族、当院の近隣住民、お取引先様、その他関係者を含みます）から行われること
- 社会通念上許容される範囲を超えた言動であること
- それらにより、従業員の就業環境が害されること

定義の考え方

「社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは、要求内容に妥当性がない場合や、その伝え方や態度が社会常識から見て不適切な場合を指します。たとえ要求内容に一定の妥当性があったとしても、暴言や威圧的な態度、長時間の拘束、執拗な接触、SNSへの投稿等、行き過ぎた手段であれば該当する可能性があります。

また、「従業員の就業環境が害されること」とは、そうした言動によって従業員が身体的又は精神的に苦痛を受け、本来の力を安心して発揮できなくなる状態をいいます。この判断は「社会一般の平均的な従業員がどう感じるか」を基準とし、一度の行為であってもそれが強い苦痛を与え、即座に就業環境を悪化させる場合にはカスタマーハラスメントにあたります。

6．具体的なカスタマーハラスメント行為

以下に挙げる言動は、当院の定めるカスタマーハラスメントに該当する可能性があります。ただし、これはあくまで例示であり、これらに限定されるものではありません。個別の事案については、前章の定義に基づき総合的に判断します。

(A)要求の内容が妥当性を欠く言動

- 当院の提供する医療・サービスに瑕疵や過失が認められない場合での、金銭補償や商品交換の要求
- 要求の内容が、当院の提供する医療・サービスとは関係がない場合（性的な要求、従業員のプライバシーに関わる要求を含む）

(B)要求を実現するための手段・態様が不相当な言動（1）

- 身体的な攻撃
  殴る、蹴る、物を投げつける、唾を吐きかける等の暴行・傷害行為、わざとぶつかる行為

- 精神的な攻撃
  脅迫、名誉棄損、侮辱、人格を否定するようなひどい暴言
  多数の人がいる前で従業員の名誉を傷つける言動を行うこと
  性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動及びアウティング（本人の同意を得ずに性的指向や性自認を第三者に暴露する行為）
  SNS等への悪評の投稿をほのめかすことによる脅し

- 威圧的な言動
  大声を出す、机を叩く、従業員をにらみつける等の威圧的・恫喝的な言動
  従業員の話を遮る等、高圧的に自らの要求を主張すること
  反社会的な言動を行うこと

具体的なカスタマーハラスメント行為

(B)要求を実現するための手段・態様が不相当な言動（2）

- **拘束的な行動**
  正当な理由なく、長時間にわたり居座る、又は電話を継続する
  退去を求めても応じない（不退去）

- **執拗な（繰り返される）言動**
  合理的な理由なく、同じ要求やクレームを何度も繰返す
  当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て

- **土下座、謝罪訪問の要求**
  従業員に対して正当な理由なく、土下座や、自宅への謝罪訪問等を要求すること

- **差別的な言動**
  人種、国籍、性別、性的指向・ジェンダーアイデンティティ等に関する差別的な発言

- **性的な言動**
  従業員に対して、わいせつな言動やつきまとい、食事やデートへの執拗な誘い等を行うこと

- **従業員個人への攻撃・プライバシー侵害**
  従業員の容姿や服装についての中傷
  従業員の氏名、写真、映像等を本人の許可なく盗撮、撮影、録音すること
  従業員個人を特定できる情報（性的指向等の情報を含む）や、事実に基づかない誹謗中傷をSNSやインターネット上に投稿すること

具体的なカスタマーハラスメント行為

(C)要求内容の妥当性に照らして、手段・態様が不相当な言動

- 医療・サービスの瑕疵の程度に比して、社会通念上、著しく高額な金銭補償を要求すること
- 「法律を変えろ」等、従業員には対応不可能な要求を行うこと
- 医療・サービスの瑕疵の程度に比して、土下座等の過度な謝罪の要求

7．カスタマーハラスメントへの対応

当院は、カスタマーハラスメントが発生した際、何よりも従業員の安全と尊厳を守ることを最優先とし、組織として以下の対応を行います。

発生時の現場対応

（1）従業員の安全確保

- 患者様による暴力行為や威圧的な言動が見られる場合には、速やかに当該従業員を現場から引き離す等、身体的・精神的な安全確保を最優先します。
- 必要に応じて警察へ通報します。

（2）組織的な対応

- 従業員一人に負担をかけることなく、院長や事務長等、複数の従業員が連携して対応し、病院として責任をもって対処します。

（3）状況の正確な把握

- 患者様のご主張と現場の状況を正確に把握するため、必要に応じて記録を行い、後の確認・対応に備えます。
- 記録にあたっては、関係者の個人情報保護に十分配慮し、適切に取扱います。

カスタマーハラスメントへの対応

発生後の対応（事実確認とお客様への対応）

（１）迅速かつ客観的な事実確認

- 相談窓口や担当部署が中心となり、従業員への聴取、記録の確認、第三者（他の従業員や患者様）の証言等をもとに、客観的かつ迅速に事実を確認します。

（２）毅然とした対応

- カスタマーハラスメントに該当する行為については、中止を求めます。
- 特に悪質と考えられる行為（暴行、脅迫、過度な要求の繰返し等）については、あらかじめ定めた方針に基づき、医療の提供拒否、退去要請、今後の取引停止、警告文の発出等の措置を講じます。
- 必要に応じて、警察や弁護士への相談等、法的措置を検討します。

当院は、すべての従業員が安心して働ける環境を守り、患者様に公平で質の高い医療・サービスを提供し続けるため、毅然とした対応を徹底してまいります。

8．ハラスメント未然防止のための取り組み

当院は、患者様から寄せられる正当なご意見やご要望を、サービス改善に欠かせない大切な機会と考えています。
一方で、当院の初期対応が不適切であれば、患者様の不満を増幅させ、結果としてカスタマーハラスメントに発展するおそれがあることも認識しています。
こうした事態を防ぎ、患者様との健全な関係を築くため、当院は次の取り組みを徹底します。

（1）傾聴と共感

患者様が何にお困りで、何を求めているのかを正確に理解するため、丁寧に耳を傾け、共感をもってお話を伺います。
患者様の心理や障害特性等への理解を深めるための教育を行い、患者様との建設的な対話に努めます。

（2）適切な初期対応

すべての従業員を対象に、言葉遣いや事実確認の要点等、クレーム初期対応に関する教育・研修を定期的に実施し患者様等への対応力の向上を図ります。

（3）事実に基づく誠実な対応

状況を正しく把握した上で、当院に過失がある場合は真摯に謝罪し、規定に基づく適切な対応を迅速に行います。
その場で判断できない場合は、安易に回答せず、確認の上であらためてご連絡します。

ハラスメント未然防止のための取り組み

（4）対応プロセスの改善

いただいたご意見や対応事例を院内で共有・分析し、医療だけでなく、患者様対応プロセス全体の継続的な改善にいかします。

（5）他者への加害防止

当院は、当院で働くすべての者が他の事業主の雇用する労働者に対してカスタマーハラスメントを行わないよう、必要な注意を払うための啓発活動に努めます。

当院は、これらの取り組みを通じて、お客様に安心してご利用いただける環境を守り、健全な関係の維持に努めてまいります。

９．お取引先様との連携について

当院は、お取引先様を事業における重要なパートナーと考えており、相互に尊重し合える健全な関係の構築に努めています。サプライチェーン全体でカスタマーハラスメントを防止するため、以下のとおり連携してまいります。

相互尊重と健全な関係の構築

当院の従業員が、患者様やお取引先様の従業員の皆様に対してハラスメント行為を行うことのないよう、教育・研修を徹底し、すべての関係者の皆様と健全な関係を築いてまいります 。
当院の従業員（役員を含む）が他社の従業員に対してカスタマーハラスメントを行った事実が確認された場合には、就業規則等に基づき厳正に対処します。

誠実な連携対応

お取引先様から、カスタマーハラスメントに関するご相談や、事実関係の確認（特に当院従業員の言動が関与する場合）について協力のご依頼があった際には、真摯に受け止め、迅速に対応するよう努めます 。
これは、改正労働施策総合推進法第３３条第３項に定められた事業主間の協力努力義務に基づくものでもあります。

公正な関係の維持

上記のようなご相談や協力依頼があったことを理由として、お取引先様との契約を見直す等、不利益な取扱いを行うことは一切ございません。

お取引先様との連携について

フリーランス・業務委託の方への配慮

当院は、当院で就業するフリーランス等の皆様に対しても、当院の従業員と同様に、カスタマーハラスメントから保護し、万が一被害の相談があった場合には、必要に応じて適切な対応を行うよう努めます。

お取引先様におかれましても、本方針にご理解をいただき、ともにハラスメントのない事業環境の構築にご協力くださいますようお願い申し上げます。