

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

当機構は、「地域医療の中核を担い、知多半島の人々の健康を支え続ける」という理念のもと、「地域に根差した医療機関」として、地域貢献を第一に考え、皆様が安心して暮らせる環境づくり、より良い医療サービスの提供に尽力しております。これらの医療サービスを持続的に提供していくためには、その医療を支える職員が、誇りを持って業務に専念し、尊厳が守られていることが不可欠であると考えております。

しかしながら、患者さんやご家族等からの要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント、威圧的な言動、不当な要求など、職員の尊厳を著しく傷つける行為や、職員からの適正な指示の無視、病院のルール違反等、健全な病院運営を著しく阻害するものがあります。

これらの行為は、職員の心身に多大な負担をかけ、職場環境を悪化させるだけでなく、安全・安心な医療サービスの提供に深刻な悪影響を及ぼす重大な問題です。

当機構は、職員がこれらの行為を受けた際は、上司等に報告・相談の上、場合によっては警察への通報等の必要な措置を講じるなど、毅然とした態度で組織的に対応してまいります。

当機構は、職員が安心して業務に取り組める安全な職場環境を確保することが、ひいては患者さんやご家族の皆様への、より良い医療サービスの提供と、良好な信頼関係の構築につながると考えています。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

### 1 カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発出した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」における定義を依拠し、当機構ではカスタマーハラスメントを、「患者さんやそのご家族等、当機構を利用される方からの要求や言動のうち、妥当性を欠くものや社会通念上不相当な言動(威圧、暴言、暴行、脅迫等)であって、当機構職員の職場環境を損なうもの」と定義します。

### 2 対象となる行為の例

以下のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

#### (1)要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- 当機構の提供する医療サービス等に過誤(ミス)・過失が認められない場合
- 要求の内容が、当機構の提供する医療サービス等の内容とは関係がない場合

#### (2)要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いものの例

- 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等)
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、個人情報や虚偽情報の流布、またはそれらを

拡散することの脅迫

- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応)
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 職員個人への攻撃、要求 等

### (3)要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるものの例

- 交通費の請求や診療費の不払い要求
- 金銭保証の要求
- 謝罪の要求 等

## 3 カスタマーハラスメントへの対応方針

前述のような行為は、当事者と医療関係者との信頼関係を損ない、適切な医療の存続を困難にします。

また、診療内容そのものと関係のないクレーム等を繰り返す行為により、患者の皆さんと共に診療を継続していくうえで欠かすことのできない信頼関係が破綻していると当機構が判断した場合、新たな診療には応じられないことがあります。場合によっては、警察への通報等の必要な措置を講じることもあります。

あらかじ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。

## 4 皆さまへのお願い

当機構は、患者さんやご家族の皆様に、安全でより良い医療を提供できるよう日々努めております。そのためには、職員が安心して業務に専念できる環境が不可欠です。

皆様には、以下の点にご理解とご協力をお願い申し上げます。

- 患者さんと職員がお互いに尊重できる環境づくりにご協力ください。
- 当機構のルールにご理解とご協力をお願いいたします。
- ご意見やご要望は、適切な方法でお伝えください。

皆さまのご理解とご協力が、より良い医療サービスの提供につながります。

地方独立行政法人知多半島総合医療機構

理事長 渡邊 和彦