

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当法人で治療を受けられるみなさまへ

社会医療法人北斗(以下「当法人」といいます)は、患者・家族に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えて、より良い医療サービスの提供に心掛けています。

しかし、ごく一部の診療を受ける患者・家族、その関係者から、常識の範囲を超えた要求や当法人の職員や他の患者・家族の人格を否定する言動・暴力・セクハラ等、その尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境や診療環境の悪化を招いており重大な問題となっています(これらの患者・家族の言動をカスタマーハラスメントといいます)。

当法人は、カスタマーハラスメントを放置せず、職員のみならず、他の患者・家族や人権を尊重し擁護するため、これらの迷惑行為等に対して、毅然とした態度で対応していきます。

以下のような行為はカスタマーハラスメントに該当しますのでご注意ください

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル(カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成企業検討委員会、厚生労働省)では、以下のとおりに定義されています。

カスタマーハラスメントとは、顧客等(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、労働者(病院職員)の就業環境が害されるもの(をいう。)

患者・家族からの要求の内容が妥当性を欠く場合

- 患者・家族からの要求の内容が妥当性を欠く場合
- 病院の提供する医療サービスに過誤(ミス)・過失が認められない場合
- 要求の内容が、病院が提供する医療サービスの内容とは関係がない場合

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

- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- 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

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

- 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(土下座を除く)

具体的な行為には以下のようなものがあります。

- 大声、暴言又は脅迫的言動により、他の患者・家族等に著しい迷惑を及ぼし或いは職員の業務を妨害する行為
- 職員や他の患者・家族等に暴力行為を行い、若しくはその恐れがある行為
- 職員又は他の患者・家族等に対し性的な言動(セクシャルハラスメント)を行う行為
- 理不尽な、解決しがたい要求を繰り返し行い、長時間に亘り職員を拘束し、或いは居座る等して病院業務を妨害する行為
- 建物設備などを故意に破損する行為
- 危険な物品を院内に持ち込む行為
- 理不尽・不合理な要望等について繰り返し長時間の電話で病院業務を妨害する行為
- 病院や職員・入院患者などの個人が特定される内容をSNSにアップしたり、誹謗中傷する内容を書き込む行為(当法人では個人情報保護の観点からも許可のない写真撮影や録画・録音はお断りしています)

カスタマーハラスメントが及ぼす影響

カスタマーハラスメントは、職員の精神的な負担となるだけでなく、病院全体の業務効率を低下させ、他の患者さんへの医療提供にも影響を及ぼす可能性があります。

カスタマーハラスメントへの対応

当法人では、カスタマーハラスメントから職員を守るため、複数名での対応や院内での情報共有・記録化等、組織的に対応します。

患者さんからの根拠のない不当で過剰な要求には、毅然と対応します。特に悪質であると判断した場合は、警察への通報、診療の拒否、退去要求、出入り禁止等の措置を取らせていただく場合もあります。

患者さんへのお願い

当法人では、すべての患者さんとの信頼関係を大切にし、患者さんに安心して医療を受けていただけるよう努めております。職員は、患者さんの気持ちに寄り添い、丁寧な対応を心がけております。

医療には限界があり、ご希望に沿えない場合もありますことをご理解ください。もし、ご不満に思われることがありましても、ハラスメント行為を行わないでください。ご不安な点やご心配なことがありましたら、ご遠慮なくお近くの職員へお申し出ください。院内では、他の患者さんへのご配慮をお願いいたします。

皆様のご理解とご協力が、より良い医療の提供につながります。ご理解のほど、よろしくお願いいたします。



社会医療法人
Social medical corporation



公益内部通報・ハラスメント対策室

- 北斗病院
- 十勝リハビリテーションセンター
- 永山内科・呼吸器内科クリニック
- 北斗クリニック
- 上士幌クリニック
- 末広呼吸器・内科クリニック