

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

医療法人展大会（以下「当法人」）は、患者様が住み慣れたご自宅で大切なご家族と穏やかな時間を過ごせるよう、患者様を支えるご家族のご負担を少しでも軽くできるような心のこもった訪問診療を行っています。

適切な医療サービスを持続的に提供するためには、医療の担い手である職員一人ひとりが安心して医療業に従事できる健全で安全な職場環境の維持が不可欠です。

医療現場における暴力・ハラスメント対策は、医療従事者の離職防止、勤務環境改善の観点からも重視されています。これを踏まえ、当法人は、職員の心身の安全と尊厳を守る体制を明確化します。

2. 当法人が考えるカスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、患者様、ご家族、取引の相手方および関係者等（以下「患者様等」）による、妥当性を欠いた要求や、当該要求の実現のための手段・態様が社会通念上不相当（例：威圧、暴言、暴力、セクシュアルハラスメント等）であることにより、当法人職員の就業環境を害し、心身の苦痛を生じさせる行為を指します。

3. カスタマーハラスメントに該当する可能性がある具体的な行為例

以下は例であり、個別の状況に応じて総合的に判断します。

- ・ 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
- ・ 継続的で執拗な言動の継続（電話）
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃・要求、ストーカー行為
- ・ 職員の個人情報無断で収集・撮影・録音し、SNS等に投稿・拡散する行為
- ・ 不当な金銭・物品・謝罪等の要求
- ・ 不合理または過剰なサービスの要求、内容または方法が不相当な要求（診断書他医事文書の至急作成の要求、診療費の不払い、特別扱いの要求、診療と関係ない要求）
- ・ その他、「著しい迷惑行為」や「社会通念上不相当な態様」に該当に該当する行為

4. カスタマーハラスメントへの当法人の対応

- ・ 患者様等の話を伺いながら、職員の状況を確認し、客観的に判断します。
- ・ 患者様とご家族の権利を尊重しつつも、職員の人権保護を最優先し、その相談に適切に対応するために必要な体制を整備し、毅然とした対応をとります。
- ・ 問題となる行為の抑止等のために必要な措置を取ります。
- ・ カスタマーハラスメント発生時の対応フローに則り、組織及び関係機関（警察、弁護士、行政等）で対応します。
- ・ カスタマーハラスメントの被害にあったと感じた職員がその旨の相談を行ったことや、当法人の対応に協力した際のその職員の事実の陳述を理由として、その職員に不利益な取扱いを行うことは致しません。

5. 当法人の対応の一例

- ・ 該当者への口頭による注意喚起
- ・ 書面での通知または警告
- ・ 新規契約、面会、同席、診療行為の制限または中止
- ・ 悪質な場合には契約解除、出入り禁止措置、警察への通報、弁護士等専門家の関与による対応

カスタマーハラスメントにより信頼関係が維持できず安全な診療の継続が困難だと判断した場合には、新規のご相談については契約締結等にかかる適切な対応、契約後においては関係機関等の調整を含め訪問方法や診療体制の見直し、診療継続の可否の判断等、患者様に必要な医療

への配慮を行いながら適切な対応を検討することがあります。

6. おわりに

当法人は、すべての関係者の皆様に対して誠実で丁寧な対応を心がけるとともに、職員の安全と尊厳が守られる職場づくりを重視しています。患者様等におかれましても、本方針の趣旨をご理解いただき、相互尊重の関係構築にご協力くださいますようお願い申し上げます。