

患者のみなさまへ

医療法人直桜会における カスタマーハラスメントに対する指針

当法人は、患者様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けます。

一方で、患者様からの要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、性的な要求等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、あってはならない問題です。

わたしたちは、従業員の人権を尊重するため、このような患者様の要求や言動に対しては、毅然とした態度で対応し、従業員を保護します。

また、従業員が患者様からこれらの行為を受けた際には、上長等に報告・相談することを奨励しており、報告・相談があった際には組織的に対応します。

■カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている

『顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、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、従業員の就業環境が害されるもの』を主に対象にしております。

■対象となる行為の例

厚生労働省発表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じます。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

1. 患者様等の要求の内容が妥当性を欠く場合

- (1) 当法人の医療サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- (2) 要求の内容が、当法人の提供するサービスの内容とは関係がない場合

2. 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

- (1) 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
 - ①身体的・精神的な攻撃（暴行・傷害・脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）
 - ②威圧的な言動

③過度な謝罪要求（土下座）

④継続的（繰り返される）、執拗な言動

⑤拘束的な行動（不退去・居座り・監禁）

⑥差別的な言動

⑦性的な言動

⑧従業員に対しての侮辱、威迫、暴言など、ハラスメントと判断した発言や行動

(2) 要求の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

①当法人の医療サービスについて、ご理解を頂けない発言や行為

②合理的理由のない一方的な再治療や返金の要求

③金銭保証の要求・合理的理由のない謝罪の要求

④当法人関係者への処罰要求

⑤不合理な特別待遇、対応の要求

3.患者様によるその他の迷惑行為

(1) SNS やインターネット上での中傷誹謗行為、虚偽の流布

(2) 他の患者様や従業員の同意なき撮影（無断撮影）

(3) 他の患者様にご迷惑がかかる行為

(4) 長時間の対応、繰り返しの対応を求める等により、業務に支障が出ると当法人が判断した行為

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントの対象となる行為、またはそれに類する同様の行為と当法人が判断した場合は、当法人で働く従業員一人一人を守るため、医療サービスの提供及び患者様対応を中止させていただくとともに、警察・弁護士等へのしかるべき機関に相談の上、厳正に対処いたします。

防犯上の理由により、録音・録画をさせていただく場合がございます。

また、口コミサイト・SNS 等への誹謗中傷、事実とは異なる書き込みについても厳正に対処いたします。

※いきなり診療をお断りするものではなく、段階的な対応を基本としています。

■当法人における取り組み

- ・本方針による企業姿勢の明確化、当法人で働く従業員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・当法人で働く従業員への教育・研修の実施
- ・当法人で働く従業員のための相談・報告体制の整備

治療内容や対応に対する不安、疑問、建設的なご意見につきましては、お近くのスタッフまでお伝えください。

当法人として対応可能なもの、改善が必要と考えられる貴重なご意見については、スタッフ間で共有し、今後の診療に活かしてまいります。

医 療 法 人 直 桜 会
理事長 吉田 元