

カスタマーハラスメントに対する基本方針

基本方針を公表する背景・目的

医療法人タピック沖縄リハビリテーションセンター病院(以下、当院)は、患者さま一人ひとりに寄り添い、安心して療養していただける環境づくりに力を注いでおります。

しかしながら、ごく一部ではありますが、職員に対する誹謗中傷や、自己中心的かつ理不尽な要求、悪質なクレームなどの迷惑行為が見受けられるようになってきました。

このような行為から職員を守り、持続可能な医療提供のためには欠かせないと考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定・公開いたしました。

この取り組みを通じて、より良い医療を皆さまに提供し続けられるよう努めてまいります。

カスタマーハラスメントに該当する行為

当院ではカスタマーハラスメントを、「患者または家族による妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動(威圧、暴言、暴行、脅迫等)により、当院職員の就業環境が害されること」と定義します。

カスタマーハラスメントへの対応

当院では、すべての患者さま・ご家族・職員の安全と安心を守るため、以下のような迷惑行為(いわゆる「カスタマーハラスメント」)が確認された場合には、適切な対応(退去要請・診療の制限・警察への通報等)を取らせていただくことがあります。

1. 大声での怒鳴りつけ、乱暴な言葉遣い、にらみつける、進路をふさぐなど、周囲の患者・利用者や職員に不安・恐怖を与える威圧的な言動
2. 暴力的な行為、あるいは暴力に至る可能性の高い態度・言動
3. 度を越えた要求を繰り返し、業務の妨げとなる行動(面会・電話・対応の強要など)
4. 職員に対する不適切な接触、わいせつな発言・行為、またはつきまといなどの迷惑行為
5. 正当な理由なく長時間にわたって院内にとどまり続ける行為
6. 医療スタッフの指示に従わず、飲酒・喫煙・無断での外出などを行うこと
7. 許可なく院内での撮影等(録画・録音)を行うこと
8. 病院や職員を誹謗中傷する行為(SNS /インターネット等への投稿を含む)
9. 謝罪や謝罪文の提出を無理に要求する行為
10. 病院の機器・備品を無断で使用・持ち出したり、破損させる行為
11. 院内での宗教的な勧誘や政治的な活動
12. 当院の許可を得ずに営業や勧誘などの営利活動を行うこと
13. 一方的な主張により、長時間の電話や明らかに不要な繰り返しの連絡で業務を妨げる行為

14. その他、医療の提供に支障を及ぼすと判断される迷惑行為全般

このような行為は、患者さまと医療従事者との間にあるべき信頼関係を著しく損なうものであり、安定的かつ適切な医療の継続を困難にします。

また、診療とは直接関係のない繰り返しの苦情や要求などにより、医療提供に不可欠な信頼関係が維持できないと当院が判断した場合には、以降の診療をお断りさせていただく場合があります。

あらかじめご理解のうえ、ご協力をお願いいたします。

職員への周知・啓発について

当院では、カスタマーハラスメントに対する職員の理解と適切な対応力を高めるため、以下の取り組みを行っております。

- ・カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法について、職員向け研修を実施しています。
- ・発生時に迅速かつ適切に対応できるよう、院内の対応体制を整備しています。
- ・被害にあった職員の心身のケアを最優先に考え、必要な支援を行います。
- ・より厳正な対応を図るため、弁護士などの外部専門家と連携しています。

引き続き、ご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。