

カスタマーハラスメント （医療現場での迷惑行為や医療従事者への暴力・暴言、セクハラ その他の迷惑行為）に対する方針

当院をご利用される皆様へ

当院では、すべてのご利用者様・ご家族様に安全で安心できる医療・介護サービスを提供することを心がけております。そのため、当院のすべての職員が安心して業務に従事できる環境を整えることも重要と考えております。以下、当院ではカスタマーハラスメントに対する厳正な方針を定めております。

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事業検討委員会、厚生労働省）では、以下の通り定義されています。

カスタマーハラスメント、パシエントハラスメントとはご利用者様・ご家族様からのクレーム、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応なものであって、当該手段・態様により、労働者（職員）の就業環境が害されるもの（をいう。）

ご利用者様・ご家族様からの要求の内容が妥当性をかく場合

- ・介護医療院の提供する医療・介護サービスに過誤（ミス）、過失が認められない場合
- ・要求内容が、介護医療院の提供する医療・介護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・屈辱・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、受診料等の不払いの要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を含む）

※被害を受ける恐れがある場合や実際に被害にあったと判断した場合は、警察に相談する可能性があります。