

# カスタマーハラスメント(カスハラ)に対する方針

医療法人社団明篤会 おきつ医院(以下、「当院」)は、地域の皆様に安心で質の高い医療サービスを継続的に提供するためには、患者様・ご家族様と職員との間に、相互の信頼関係と協力関係が不可欠であると考えています。

日頃より、患者様やご家族様からのご意見やご指摘には真摯に耳を傾け、より良い医療サービスに繋げております。一方で、一部の方によるカスタマーハラスメント(以下、「カスハラ」)に該当する行為は、職員の心身の健康や就業環境を著しく害し、ひいては他の患者様への安全かつ適切な医療提供を困難にする重大な問題です。

当院は、職員が安心して働くことができる環境を確保し、医療サービスを継続的に提供するため、カスハラに対しては以下の基本方針に基づき、組織全体で毅然とした態度で対応いたします。

## 1. カスハラ行為の定義

当院では、カスハラを「患者様・ご家族様からのクレームや言動のうち、その要求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り、これにより職員の就業環境が害されるもの」と定義し、以下の行為を該当するものと判断します。

### 【カスハラに該当する行為例】

- 身体的・精神的攻撃: 暴行、傷害、大声による威嚇や暴言、土下座の強要、中傷、名誉毀損
- 拘束的・継続的な行動: 執拗な(しつこい)面会や電話の要求、居座り、不退去、長時間にわたる不当な拘束
- 不相当な要求: 金銭的な補償や過度な謝罪の要求、合理的範囲を超えるサービスの要求
- 個人的な攻撃: 職員個人への誹謗中傷、差別的な発言、セクシュアルハラスメント行為
- 業務妨害: 院内の許可なく撮影・録音を行うこと、医療従事者の指示に従わない行為(院内での飲酒・喫煙など)
- 

## 2. 当院の対応方針

カスハラに該当する行為が認められた場合、当院は職員の安全と診療環境の維持を最優先し、組織として以下の対応をいたします。

1. 対話の中止と記録: 該当行為が確認された場合、複数名の職員で対応にあたり、対面や電話での対応を中断し、会話内容を記録します。
2. サービスの拒否・退去要請: 行為が悪質であると判断した場合、診療サービスの提供をお断り、または利用契約を解除し、施設からの退去を命じることがあります。
3. 法的措置: 改善が見られない、または行為が特に悪質な場合や、他の患者様・職員の安全が脅かされる緊急時には、警察への通報、弁護士への相談など、民事・刑事を含めた法的手段

により厳正に対処いたします。

4.

### 3. 患者様・ご家族様へのお願い

当院は、患者様との信頼関係を大切に、最善の医療を提供することに努めています。質の高い医療を継続するため、皆様にも以下の点についてご理解とご協力を願いいたします。

- 医療従事者の人格と人権を尊重し、円滑なコミュニケーションにご協力ください。
- ご意見やご要望がある場合は、遠慮なく受付や職員にお申し出ください。真摯に対応させていただきます。
- 他の患者様や職員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、安全で安心な地域医療の存続につながります。