

カスタマーハラスメント対策基本方針

1. はじめに

加賀いけだ皮膚科(以下、「当院」として表記)は、職員の心身の健康を守り、より質の高い医療を提供していくために、「カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定しました。

2. 目的

当院は、患者様に対して真摯に対応し、安全でより質の高い医療の提供に努めております。そのためには、職員が安心して働くことができる環境の維持が不可欠です。当院の理念は「六方よし(①患者よし②スタッフよし③クリニックよし④地域よし⑤環境よし⑥未来よし)」です。この中の「②スタッフよし」の実現が「①患者よし」や「③クリニックよし」につながり当院の質をより高めていくことになると考えております。この方針は、当院の質をより高めていくために、患者様にも協力をお願いすることを目的としています。当院には、職員の健康と安全に配慮する義務があり(労働契約法第5条)、快適な職場環境の実現と労働条件の改善を通じて職場における職員の安全と健康を確保しなければなりません(労働安全衛生法第3条)。そこで、カスタマーハラスメント行為から職員を守るために、カスタマーハラスメントについての当院の考えを公表させていただくことにしました。

3. 対象となる行為

以下の行為はカスタマーハラスメントに該当しますが、これに限られません。

- 他の患者様やスタッフへの暴力・威嚇などの身体的攻撃
- 大声での暴言、侮辱、人格否定、誹謗中傷などの精神的攻撃
- 威圧的な言動(怒鳴る、睨みつける、過度に急がせる等)
- 不当な要求(診療内容の強要、当日対応の強制など医療判断を無視した要求、その他過剰または不合理な要求)
- 長時間の居座りや不退去、電話や受付での執拗な繰り返し対応の要求(合理的範囲を超える時間的・場所的拘束)
- 機器備品、施設設備の破損(器物損壊)
- 謝罪の要求(謝罪文・土下座の要求等)
- 正当な理由のない返金・補償の要求
- スタッフ個人への攻撃や個人的要求

- 差別的・性的な言動(セクシュアルハラスメントを含む)
- 無断での録音・撮影、院内設備やスタッフの撮影
- SNSやインターネット上への誹謗中傷、またはその示唆
- 悪質な口コミの投稿、またはその示唆(事実と異なる内容、誹謗中傷、当院の治療方針・判断を根拠なく否定するような記載など)
- 虚偽の申告やスタッフを欺く行為
- 診療費の不払い、または支払い拒否
- ストーカー行為(頻繁な電話やメール、SNS のメッセージ送信を含む)
- 職員に関する解雇等の院内処罰の要求
- 社会通念上過剰なサービス提供の要求
- プライバシー侵害行為
- その他、診療の安全や運営に支障をきたす一切の行為

4. カスタマーハラスメントによって生じる弊害

- 職員の就業環境の著しい悪化(職員のパフォーマンスの低下、健康不良、休職、退職)
- ハラスメント対応に人的コストを割くことによる業務の遅れ、休止(他の患者様の診療にも重大な支障をきたす)
- 職員数の減少及び風評被害による当院の維持・存続の危機

5. カスタマーハラスメントへの対応

- 常識の範囲を超えた要求や言動、また医療提供の妨げとなる行為に対しては、毅然として対応します。
- カスタマーハラスメントが発生した場合は、個人任せにせず組織として対応し、必要に応じて外部専門家等とも連携いたします。
- 院内において、上記のような迷惑行為が認められた場合には、診療の中断や院外への退去をお願いする場合があります。
- 当院のお願いに従っていただけない場合は、警察への通報等の対応を行います。また、悪質と判断される場合には、弁護士等の専門家と連携し、法的措置を含め厳正に対処いたします。
- 当院との信頼関係が著しく損なわれたと判断した場合には、今後の診療をお断りする場合

があります。

- 職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。相談窓口の利用にあたっては、相談者のプライバシーを厳重に保護します。
- 相談した職員に対し、それを理由とした不利益な扱いは一切行いません。
- 被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- 発生時の対応体制を構築します。
- 反社会的勢力による違法または不当な圧力の場合、警察等関係機関と連携します。
- 著しく院内を汚す、機器備品や施設設備を破損された場合には、修繕または買い替え等の費用を本人またはご家族等へ請求します。

6. 患者様へのお願い

- ハラスメント行為に加担しないこと
- 他者に敬意を持って行動すること
- すべての法令を遵守すること

医療は、患者様と医療者の信頼関係の上に成り立っています。

当院では、皮膚科専門医が専門的知識・医学的適応・安全性に基づき、一人ひとりに合った医療を提供しております。ご自身が考えている(求めている)診断や処方内容とは異なる場合もございます。

また予約状況にも基づき、当日の処置や施術ができない場合もございます。

全ての患者様に安全で適切な医療を提供するため、医師の判断および院内ルールへのご理解をお願い申し上げます。

7. 最後に

当院の理念は、「六方よし(①患者よし②スタッフよし③クリニックよし④地域よし⑤環境よし⑥未来よし)」です。職員がカスタマーハラスメントに悩まされることなく患者様と向き合うことに専念できるようご理解いただけますと幸いです。