

公益社団法人いちょうの樹

カスタマー（ペイシエント）ハラスメントに対する基本方針

公益社団法人いちょうの樹

理事長 新里 研吾

1. はじめに

公益社団法人いちょうの樹（以下、「当法人」という。）が運営するメンタルホスピタル鹿児島、メンタルホスピタル鹿屋及びその他事業所（以下、「両院等」という。）では、患者さん、利用者さん又はそのご家族等（以下、「患者さん等」という。）一人ひとりに真摯に向き合い、質の高い医療・福祉サービスの提供に努めております。また、日頃より両院等をご利用いただいている患者さん等からは温かいご支援や貴重なご意見をはじめ、時には厳しいご批判を頂戴しており、日々ありがたく参考にさせて頂いております。

その一方で、ごくわずかではありますが、職員の人格を否定する暴言や脅迫、暴力、セクシャルハラスメントなど、職員の尊厳を傷つける行為が発生しています。

これら社会通念を著しく逸脱した不当な行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全かつ質の高い医療・福祉サービスの提供にも重大な悪影響を及ぼします。

当法人は、職員が安心して業務を遂行できる環境を守り、ひいては患者さん等とのより良い信頼関係を構築するため、ここにカスタマー（ペイシエント）ハラスメントに対する基本方針を策定し、組織として適切かつ毅然とした対応を行ってまいります。

2. カスタマー（ペイシエント）ハラスメントの定義

当法人は、厚生労働省が公表する「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等に基づき、カスタマー（ペイシエント）ハラスメントを以下のように定義します。

「患者さん等による言動であって、その要求の内容が当法人の提供する医療・福祉サービスに照らして合理性を欠くもの、またはその要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当と認められるものであり、職員の就業環境を害するもの」

3. 対象となる行為

カスタマー（ペイシエント）ハラスメントの対象となる行為は、以下の代表例に限定されるものではありません。他の行為であっても、職員の就業環境を害する不当な言動や迷惑行為である

と当法人が判断した場合は、カスタマー（ペイシエント）ハラスメントに該当するものとみなします。

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・当法人の提供する医療・福祉サービスに瑕疵（欠陥）や過失が認められない場合
- ・要求の内容が、当法人の提供する医療・福祉サービスの内容とは関係がない場合
- ・要求への対応が著しく困難な又は不可能な場合

(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場合

a. 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされるもの

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的または執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去・居座り・監禁・長時間の電話や対応等）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃や過度な要求

b. 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等の不払い請求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

(3) その他、悪質な迷惑行為

- ・当法人や職員個人に対して行う、SNS やインターネット上での誹謗中傷行為

4. カスタマー（ペイシエント）ハラスメントへの対応方針

当法人は、カスタマー（ペイシエント）ハラスメントに対して組織として以下のように対応します。

- ・相談窓口の設置と体制づくり

職員からの相談を受け付ける窓口を設置し、迅速に対応できる体制を整えます。また、警察や弁護士等の外部専門機関と緊密に連携します。

- ・複数名での対応と毅然とした姿勢

問題解決にあたっては、原則として複数名で対応し、対応者を一人にさせません。また、行為が深刻な場合は、一次対応者に代わって上司等が対応する等、職員の安全確保にも配慮します。

- ・院内等への掲示

患者さん等に対し、病院等が「暴言・暴力等を許さない病院等であること」、「暴言・暴力等については警察と連携して対応する病院等であること」等を病院等内掲示などで広く告知します。

- ・サービス提供の停止および法的措置

当法人がカスタマー（ペイシエント）ハラスメントに該当すると判断した場合は、即座に対応を中止し、以降の医療・福祉サービスの提供をお断りする場合があります。特に悪質な事案や犯罪行為と認められるものについては、警察や弁護士等と連携し、法的措置も含めて厳正に対処します。

5. おわりに

本基本方針は、職員の心身の安全を確保し、患者さん等と職員が互いに尊重し合える健全な関係を築くために策定いたしました。

当法人は、これからも安全で質の高い医療・福祉サービスの提供に尽力してまいります。皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。