

# 小川産婦人科・小児科

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

一部の患者様(パートナー・ご家族を含む)から、「カスタマー(ペイシェント)ハラスメント」に該当する行為や、迷惑行為が発生している実情を踏まえ、これらの行為から職員一人ひとりを守り、安全で働きやすい環境をつくるのが、質の高い医療提供につながるという考えのもと、「小川産婦人科・小児科 カスタマーハラスメントに対する基本方針」のもと迅速に対応いたします。下記の定義および行為例は、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマー(ペイシェント)ハラスメント・迷惑行為はこれらに限定されません。

### カスタマー(ペイシェント)ハラスメント・迷惑行為の定義

患者様、パートナー、ご家族、その関係者、当院を利用される方からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境が害されるもの

### 対象となる行為

#### 【カスタマー(ペイシェント)ハラスメント】

1. 身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)や威圧的言動
2. 過度な謝罪要求(土下座等)
3. 拘束的な行動(不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる・要求する)
4. 正当な理由なく当院施設内に立ち入る行為
5. 許可なく録音、および当院で働く職員や当院施設を撮影する行為
6. 差別的な言動、性的な言動
7. 当院で働く職員個人への攻撃や要求
8. 当院で働く職員等の個人情報を聞き出そうとする行為
9. 当院で働く職員の個人情報等の SNS/インターネットへの投稿(写真、音声、映像の公開)
10. 不合理、または過剰な医療提供等の要求
11. 正当な理由のない医療提供や金銭の要求、あるいは診療費の支払いを拒否する行為

#### 【迷惑行為】

1. 他の患者様への迷惑行為や、他の患者様の診療等に支障をきたす行為
2. 危険物や、他の患者様・職員に害を及ぼす可能性のあるものを持ち込む行為
3. 院内/敷地内での飲酒・喫煙
4. 故意に建物、設備、機器等を汚損するまたは棄損する行為

## 発生した場合の対応

カスタマー(ペイシエント)ハラスメントと判断される言動、迷惑行為が認められた場合は、他の患者様や職員を守るため毅然とした対応を行うとともに、診療の基礎となる信頼関係が喪失しているものと見做し、緊急対応が必要かつ代替手段がない場合を除き、今後の診療等をお断りさせていただきます。

悪質なものと判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置(被害届の提出・刑事告訴・損害賠償請求)等も含め厳正に対応します。

小川産婦人科・小児科

理事長 小川博和