

当院におけるカスタマーハラスメント に対する対応について

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発行している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づいて、当院ではカスタマーハラスメントを「患者または家族からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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って、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」¹⁾と定義しております。

1) 厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より引用

<https://www.mhlw.go.jp/content/11921000/000894063.pdf>

カスタマーハラスメントに対する対応

当院では下記に該当する行為を行った場合退去を命じます。また信頼関係の構築が困難であると当院が判断した場合、以後の診療をお受けすることはできません。悪質と判断される場合は、警察・弁護士等に介入を依頼し厳格に対処致します。

1. 病院職員および来院者に対する暴力行為またはその恐れが強い場合
2. 大声による罵倒・暴言や高圧的な態度及び言動・セクシュアルハラスメントに該当する行為により、病院職員・他の来院者に迷惑を及ぼす場合
3. 解決しがたい要求や、長時間職員を拘束する行為により、当院職員の業務に支障をきたす場合
4. 謝罪や謝罪文を強要する場合
5. 当院職員の指示に従わない場合
6. 当院の了承を得ずに撮影や録音を行う場合
7. 正当な理由なく院内に立ち入る場合や不必要に長時間当院敷地内にとどまる場合
8. その他当院の業務に支障をきたす行為及び法令に反する行為