

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針

イムス板橋リハビリテーション病院（以下、当院）は、「地域に根差し、愛し愛されるリハビリテーション病院であり続ける」を基本理念のもと、患者さまに対して、リハビリテーション診療にあたっています。また、患者さん・ご家族からいただくご意見、ご要望、苦情等を、医療・リハビリテーションサービスの質を向上させるための重要な機会と考えています。

一方で、職員に対する暴言、威圧的な言動、暴力、不当な要求等、社会通念上相当な範囲を超える行為は、職員の心身の安全や就業環境を損なうだけでなく、他の患者さまへの適切な医療・リハビリテーションの提供にも影響を及ぼす可能性があります。当院では、すべての患者さま・ご家族さまと職員が互いに尊重し、安心して医療・リハビリテーションを受け、また提供できる環境を維持するため、カスタマーハラスメントに対して適切に対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当院では、「東京都カスタマーハラスメント防止条例第2条第5号」に基づき、カスタマーハラスメントを「患者様やご家族等から当院の職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」と定義します。

なお、医療・リハビリテーションに関する正当なご意見、苦情、ご要望、説明を求める行為等を、一律にカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

また、患者さまの疾病、認知機能、高次脳機能障害、精神・心理的状态等に起因する言動については、その背景や医学的・社会的要因を十分に考慮した上で、適切に対応します。一方で、背景に疾病または障害がある場合においても職員、他患者さんの安全を脅かす行為については安全確保を最優先とし、必要に応じて複数人による対応、診療方法の変更・停止を検討します。

3. カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為

以下のような行為が、社会通念上相当な範囲を超えて行われた場合、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。また、以下はカスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為の例であり、これら

に限定されるものではありません。個々の行為についてはその態様、頻度、継続性、周囲への影響等を総合的に判断します。

- ① 身体的な攻撃(殴打、足蹴り、物を投げつける、唾を吐く、わざとぶつかる等)
- ② 精神的な攻撃(職員や親族に危害を加えることを示唆、大声で執拗に叱責、金銭等を要求、人格否定、名誉毀損等)
- ③ 威圧的な言動(声を荒げる、にらむ、立ちはだかる、話しながら物を叩く、高圧的に要求を主張、話の揚げ足を取って責め立てる等)
- ④ 長時間または執拗な拘束行為(必要以上に長時間にわたって叱責や要求を繰り返す、何度も電話をして自らの要求を繰り返す、長時間居座る、退去要請に応じない等)
- ⑤ 差別的な言動(職員の人種、国籍、性別、年齢、職業、性的指向等に関する侮辱的な言動等)
- ⑥ 職員への性的な言動(卑猥な発言、不必要な身体接触、わいせつ行為、つきまとい行為等)
- ⑦ 職員個人への攻撃や嫌がらせ、個人情報の取得・探索(服装や容姿等に関する中傷、SNS等で職員を名指しした中傷、顔や名札等を撮影した画像を本人の許諾なく SNS 等で公開する行為)
- ⑧ クレーム内容を明示せず、職員を院外や私的空間に呼び出す行為
- ⑨ 過剰な謝罪の要求(謝罪文や土下座の要求、職員に対する処罰・異動等の要求、自宅等への訪問を求める行為等)
- ⑩ 過度な金銭補償の要求(社会通念上、著しく高額な金銭による補償を要求する行為等)
- ⑪ 不可能な行為や抽象的な行為の要求(「法律を変えろ」「誠意を見せろ」「納得させろ」等)
- ⑫ 許可なく病院敷地内で動画撮影・録音を行い、データを SNS 等で公開する行為
- ⑬ 過剰な診療・サービスの要求(時間外の対応要求、会計や文書作成の順番を早めるなどの特別扱いの要求、通話記録等の過度な情報開示の要求等)
- ⑭ 宗教・政治・営業活動の持ち込み(勧誘、布教、販売行為等)
- ⑮ 職員の正当な指示に従わない行為(院内での飲酒・喫煙、無断離院等)
- ⑯ 建物・設備・機器・備品など病院所有物の損壊や窃盗
- ⑰ 正当な理由のない不当に支払いを拒否する行為
- ⑱ 危険物の持ち込み
- ⑲ 他の患者・家族・来院者に対する迷惑行為・危害
- ⑳ リハビリテーション・ケアに関する過剰または不当な要求

- ① 医療・リハビリテーションの結果保証を求める行為
- ② その他、医療の提供や業務に支障をきたす一切の迷惑行為

4. 当院の対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、当院では職員の安全を最優先とし、必要に応じて複数の職員で対応します。また、状況に応じて、以下の対応を行う場合があります。

- ・ 対応する職員を変更する
- ・ 対応場所や方法を変更する
- ・ 訴え・対応に対する記録、録音
- ・ 対応時間を制限する
- ・ 面談や電話等による対応を終了する
- ・ 必要に応じて、診療・リハビリテーション等の提供方法の変更または停止を検討する
- ・ 悪質な場合には、警察・弁護士等の関係機関に相談・連絡する

なお、暴力、脅迫、器物損壊等の犯罪行為が認められる場合には、直ちに警察等の関係機関へ相談・通報することがあります。

5. 患者さん・ご家族へのお願い

当院では、患者さん・ご家族からのご意見やご要望を大切にしています。医療・リハビリテーションに関してご不明な点やご不満、ご要望等がございましたら、遠慮なく職員までお申し出ください。いただいたご意見については、内容を確認し、必要に応じて関係部署で検討した上で、より良い医療・リハビリテーションの提供につなげてまいります。

一方で、職員も一人の人間として尊重されるべき存在です。患者さん・ご家族と職員が相互に尊重し合い、安心して医療・リハビリテーションを受け、提供できる環境づくりに、皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

6. 当院の取り組み

当院では、カスタマーハラスメントから職員を守るため、以下の取り組みを行います。

- ・ カスタマーハラスメントに関する基本方針の整備・周知

- ・ 職員が相談できる窓口の設置
- ・ カスタマーハラスメント発生時の院内対応体制の整備
- ・ 職員に対する教育・研修
- ・ 発生事例の記録・検証および再発防止
- ・ 必要に応じた外部専門機関との連携

当院は、患者さん・ご家族の権利を尊重するとともに、職員の安全と尊厳も大切にし、安全で質の高い医療・リハビリテーションを提供できる環境の維持に努めてまいります。