

メンタルホスピタル鹿児島におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

○当院で治療を受けられる皆様へ

メンタルホスピタル鹿児島(以下、「当院」という。)では、患者さん一人一人に真摯に向き合い、質の高い医療を提供しております。一方で、患者さんやその関係者(以下、「患者さん等」という。)からの要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く由々しき問題です。

私たちは、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動をされる患者さん等に対しては、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で臨みます。

もし、職員が患者さん等からこれらの行為を受けた際は、上司、院長等に報告することを奨励しており、相談があった際は組織的に対応します。

○迷惑行為により診療をお断りする場合があります

当院では患者さん等及び職員の安全を守り、診療が円滑に行われるために、次のような迷惑行為があると当院が判断した場合には診療をお断りする場合があります。

安全な医療及び療養環境の提供のため、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。

- 暴力(精神的暴力・言葉の暴力を含む)を振るった場合
- 性的な言動(セクシャルハラスメント)を行った場合
- 大声、暴言または脅迫的な言動、不退去により他の患者さん等に迷惑を及ぼした場合、あるいは職員の業務を妨げた場合
- 解決しがたい要求を繰り返し行い、職員の業務を妨げた場合
- 機器・備品・設備を故意に破損した場合
- 危険物を院内に持ち込んだ場合
- 病院や他の患者さん等及び職員などの個人が特定される内容を SNS・インターネットに投稿したり、誹謗中傷する内容を書き込んだ場合(当院ではプライバシー及び個人情報保護のため、病院敷地内での無断撮影・録音行為は禁止しております)
- 法令違反行為が現に行われ、または行われようとしていることを発見した場合等

※被害を受ける恐れがある場合や実際に被害にあったと判断した場合は警察に通報いたします。

○以下のような行為はカスハラに該当しますのでご注意ください。

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル(カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会、厚生労働省)では、以下のとおりに定義されています。

カスハラ・ベイハラとは、顧客等(患者・家族)からのクレーム・言動のうち、

①当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、②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(病院職員)の就業環境

が害されるもの(をいう。)

【患者・家族からの要求の内容が妥当性を欠く場合】

- 病院の提供する医療サービスに過誤(ミス)・過失が認められない場合
- 要求の内容が、病院が提供する医療サービスの内容とは関係がない場合

【要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの】

- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)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)
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 職員個人への攻撃、要求

【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の不払い要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求(土下座を除く)

令和7年5月

メンタルホスピタル鹿児島 病院長