

第1章 (目的)

この規程は、苓北クリニックにおける職員間および職員が業務上で遭遇する可能性がある外部関係者との、カスタマーハラスメントを防止し、職員が安心して働ける職場環境と管理者を含め、誰も一人で問題を抱え込まない組織体制を構築することを目的とします。

第2章 (適用範囲)

対象：全ての職員

相手：利用者様、ご家族、親族、成年後見人、地域住民、取引先等

第3章 (基本方針)

職員・患者様・ご家族等利用者の皆様がお互いに尊重し合え、双方にとって安全・安心な医療環境を構築するため、カスタマーハラスメント防止に取り組みます。

1. 対象となる行為

利用者様・顧客からの要求の内容が妥当性を欠く行為

- ・提供した医療・サービスのうち過誤（ミス）・過失が認められない事への補償等の要求
- ・提供した医療・サービスのうち内容とは関係がないことへの要求

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ある行為

- ・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、SNS等への誹謗中傷、無断での写真・動画撮影)
- ・威圧的な言動、土下座の要求、継続的な執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応）
- ・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行為

- ・交通費の請求や診療費の不払い要求
- ・金銭保証の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

2. 相談体制

モラハラ委員会設置

- ・相談や苦情の申し出は、口頭、電話、手紙及びメールなどを通じて委員会が受け付ける。

3. 当クリニックの対応

- ・組織的な対応：職員個人に対応を委ねず、管理部門を中心に当クリニック全体で組織的に対応し、当チーム事業所の利用を断り毅然とした対応を行います。

- ・証拠の確保：適切な対応と安全確保のため、必要に応じて会話の録音やカメラによる録画を行います。
- ・外部機関との連携：悪質なケースや犯罪行為とみなされる場合は、弁護士、所轄の警察等と速やかに連携し、法的処置を含めた厳格な対処を行います。
- ・職員のケア：被害に遭った職員個人のプライバシーを守り、また心身の安全を最優先にし、メンタルケアなどの事後フォローを徹底します。
- ・定期研修：カスハラ対策、個人情報保護等必要に応じて定期的を実施していきます。