

医療法人社団 相和会における

カスタマー・パイシエントハラスメント対応姿勢

医療法人社団相和会(以下「相和会」といいます)は、「より良い保健・医療・福祉の実践」を運営理念として、クリニック健診施設、病院、介護保険施設、福祉事業を運営し受診者、患者、ご利用者、ご家族(以下「ご利用者」といいます)に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えて、より良いサービスの提供を心掛けおります。

しかし、昨今、相和会をご利用されますごく一部のご利用者、その関係者から、常識の範囲を超えた要求や相和会の職員や他のご利用者の人格を否定する言動・暴力・セクハラ等、その尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境や運営環境の悪化を招いており重大な問題となっています(これらの利用者の言動、行動を「ペイハラ」といいます)。

相和会は、ペイハラを放置せず、職員のみならず、他のご利用者の人権を尊重し擁護するため、これらの迷惑行為等に対して、毅然とした態度で対応してまいります。

カスハラ・ペイハラの定義

厚生労働省発行のカスタマーハラスメント対策企業マニュアルによりますと、カスハラ・ペイハラとは、「顧客等(ご利用者)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・態様により労働者(職員)の就業環境が害されるものをいう」とされております。

ご利用者の要求内容が妥当性を欠く場合とは

- ・相和会において過誤・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、相和会の提供する内容とは関係がない場合

要求を実現する手段・態様が社会通念上不相当な内容とは

要求内容の妥当性に関わらず不相当とされる可能性が高い言動

- ・ 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、行動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的かつ執拗な言動
- ・ 拘束的な言動(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
- ・ 器物の破壊

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言動

- ・ 交通費の請求や診療費の不払い要求
- ・ 金銭補償の要求
- ・ 謝罪の強要

具体的な行為例

- 大きな怒鳴り声をあげる
- 「馬鹿」といった侮辱的な発言や人格の否定、名誉を棄損する発言をする
- 殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、物を壊す、わざとぶつかってくる
- 身体介護の際に過剰に密着させる、手を握って離さない等のボディタッチ
- 性的関係を迫る、卑猥な言動をする等の性的行動・言動
- 相和会施設の外で待ち伏せし、後をつける、話しかける等のストーカーにつながる行動・言動
- 長時間にわたりご利用者が職員を拘束する
- 長時間電話をかける
- 相和会施設からの説明後、電話や面会で理不尽な要求を繰り返し行う
- 反社会勢力との繋がりをほのめかす、異常に接近するといった職員を怖がらせる行動
- 正当な理由なく、権威を振りかざして要求を通そうとする
- 謝罪文の提出や土下座を要求する
- 苦情の詳細が分からない状態で、ご利用者の自宅や特定の場所に呼びつける
- 要求の実現や職員への名誉棄損を目的として、職員を動画撮影する行為
- インターネット上に職員の名誉を棄損するまたはプライバシーを侵害する情報を掲載する行為

発生時の対応

カスハラ・ペイハラと判断される言動や行為が認められた場合は、受診、診療、ご利用のお断りや施設外への退去をお願いさせていただきます。

応じていただけない場合や悪質と判断した場合には、警察や弁護士等のしかるべき機関に通報・相談のうえ、厳格に対処します。

2025年6月

医療法人社団 相和会 理事長 土屋 敦

浏野辺総合病院 病院長

横浜ソーワクリニック・横浜総合健診センター 院長

みなとみらいメディカルスクエア 院長

健診ステーションさがみはら 院長

ソーワ健診クリニック・産業健診センター 院長

介護老人保健施設 青葉の郷 施設長

予防医学事業本部 本部長

管理本部 本部長