宮崎医療生活協同組合カスタマーハラスメント指針

1, はじめに

宮崎医療生活協同組合では「無差別・平等の医療介護」を理念とし、日々、安心・安全な医療・介護を皆様へ提供できるよう心がけています。

しかし、ごく一部の患者・ご家族、その関係者から常識の範囲を超えた要求や職員、他の患者・ご家族の尊厳を傷つける言動・暴力・セクハラ、パワハラ等（以下、カスタマーハラスメント＝カスハラ）が見受けられるようになりました。

当法人では、これらはカスハラにあたるものと考え、毅然とした態度で臨み、悪質性が高いと判断される場合には警察等の外部機関とも連携のうえ、法的措置の実施も含めて厳粛に対応しております。

この取り組みを通じて、より良い医療・介護を皆様に提供し続けるよう尽力して参ります。

2, 対象となる行為

①受診者・家族からの要求の内容が妥当性を欠く場合

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

②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
- 同意のない録音や撮影など。
- SNS（ソーシャルメディア）上での誹謗中傷や悪質な書き込み

③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
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求

3, 法人におけるカスタマーハラスメント対応姿勢

医療や介護は「患者・利用者と医療者・介護者の信頼関係」が前提で成り立つものです。上記に示したカスハラ行為は、その基礎となる「信頼関係」の喪失や破綻を招くこととなります。

当法人では患者・利用者・ご家族。その他関係者から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、受診や利用のお断りや中止をさせていただくこともございます。さらに悪質な場合は警察への通報や、弁護士等のしかるべき機関に相談する等厳正に対処します。

ご協力、ご理解をお願いします。

2025 年 3 月 25 日

宮崎医療生活協同組合

理事長　遠藤豊