

東北医科薬科大学におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

学校法人東北医科薬科大学(以下、「本学」という。)では、建学の精神、教育理念および病院理念のもと、教育・研究・医療・地域貢献のあらゆる場面において真摯に対応しております。また、本学が果たす社会的役割の遂行においては、すべての教職員が安全かつ健康に従事できる就業環境を確保することが重要であると考えております。

近年、大学や医療機関では、教職員に対する暴言、暴力、威嚇、執拗な要求といった、個人の尊厳を傷つけ、職場環境を悪化させる、いわゆる「カスタマーハラスメント」が問題となっています。本学ではこのような行為から教職員を守ることは重要な責務であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたします。

本学に関わる皆様のご理解とご協力が、より良い大学運営、病院運営に繋がりますので、ご理解のほど、よろしくお願いいたします。

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントがあった場合、本学教職員を守るために複数名での対応や学内での情報共有、記録など、組織として対応するとともに、根拠のない不当で過剰な要求等については毅然と対応します。

特に悪質と判断した場合、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、警察への通報、対応の中止、退去要求、出入り禁止等、法的措置も含め厳正に対処します。

なお、本学ではより良い大学運営、病院運営へ向けて真摯に取り組んでまいりますので、本学教職員による不適切な対応があった場合には、相談窓口等へご相談ください。

カスタマーハラスメントとは(本学における定義)

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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・態様により労働者の就業環境が害されるもの。

(※厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より一部抜粋)

具体的には、次のような行為が挙げられます。

1. 暴言(大声をあげる、罵倒、威圧的な言動等)
2. 脅迫(恫喝、脅迫的・反社会的な言動等)
3. 正当な理由のない過度な要求(謝罪や謝罪文、金品の強要・行為等)
4. セクシャルハラスメント行為(過度な接触、卑猥な発言等)、わいせつ行為、ストーカー行為等
5. 長時間の拘束(一定時間を超える拘束・居座り・電話等)
6. 施設内規則や指示に従わない行為(飲酒・喫煙・施設や機器等の不当な占有・無断侵入等)
7. 了承を得ない上での撮影や録音
8. SNS等での誹謗中傷、教職員等のプライバシー情報等の公開
9. その他、本学運営に支障をきたすような迷惑行為 等

ペイシエントハラスメントに対する基本方針

東北医科薬科大学病院及び東北医科薬科大学若林病院(以下、「当院」という。)では、全ての患者さんに、安全で質の高い医療を受けていただくため、「ペイシエントハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

医療現場において、患者さんやご家族又はその関係者(以下、「患者さん等」という。)から、病院職員等に対する暴言、暴力、威嚇、執拗な要求といった、個人の尊厳を傷つけ、医療現場全体の環境を悪化させてしまうような「ペイシエントハラスメント」と呼ばれる行為が増加しております。

当院では、患者さん等に満足度の高い医療を受けていただくことは勿論ですが、職員等の心身の健康や安全を確保し守ることも重要な責務として位置付けております。

患者さん等のご理解とご協力が、より良い医療の提供に繋がりますので、ご理解のほど、よろしくお願いいたします。

ペイシエントハラスメントへの対応

ペイシエントハラスメントがあった場合、当院職員等を守るために複数名での対応や院内での情報共有・記録など、組織として対応するとともに、患者さん等から根拠のない不当で過剰な要求等には、毅然と対応します。

特に悪質と判断した場合、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、警察への通報、診療の拒否、退去要求、出入り禁止などの法的措置なども含め厳正に対処します。

なお、当院では、安全で質の高い医療を提供するため、真摯に取り組んでまいりますので、当院職員等による不適切な対応があった場合は、相談窓口等にご相談ください。

ペイシエントハラスメントとは(本学における定義)

顧客等(患者さん等)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(当院職員)の就業環境が害されるもの。

(※厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より一部抜粋)

具体的には、次のような行為が挙げられます。

1. 暴言(大声をあげる、罵倒、威圧的な言動等)
2. 脅迫(恫喝、脅迫的・反社会的な言動等)
3. 正当な理由のない過度な要求(謝罪や謝罪文の強要・行為等)
4. セクシャルハラスメント行為(過度な接触、卑猥な発言等)、わいせつ行為、ストーカー行為等
5. 長時間の拘束(一定時間を超える拘束・居座り・電話等)
6. 院内規則や指示に従わない行為(飲酒・喫煙・無断離院等)
7. 了承を得ない上での撮影や録音
8. SNS等での誹謗中傷、教職員等のプライバシー情報等の公開
9. その他、医療に支障をきたすような迷惑行為 等