四季こども歯科

カスタマーハラスメントおよび
就職活動中のセクシュアルハラスメント
防止基本方針

1　基本的な考え方

四季こども歯科は、患者様であるお子様の健康と成長を支え、患者様と保護者様が安心して通える診療環境を大切にします。診療や説明、予約、接遇に関するご意見・ご要望を真摯に受け止め、信頼関係を築いてまいります。

同時に、職員一人ひとりの人格と尊厳を守り、安全に働ける環境を整えることは、継続して適切な医療を提供するために欠かせません。当院は、暴力、脅迫、人格を否定する言動、性的な言動などのハラスメントを認めず、職員個人に対応を任せることなく組織として対応します。

また、採用応募者、医院見学者、実習生、インターンシップ参加者等が、安心して応募・見学・実習できる環境を守ります。当院の職員による、これらの方々や患者様、保護者様、取引先の方々へのハラスメントも許容しません。

本方針でいう「職員」には、院長を含む歯科医師、歯科衛生士、歯科助手、受付、保育士等のほか、当院で業務に従事する派遣職員・業務委託先等を含みます。

2　患者様の権利とお子様への配慮

本方針は、正当なご意見・ご要望、診療内容への質問、説明や相談を求めること、苦情や合理的配慮の申出を妨げるものではありません。当院側に改善すべき点がある場合は、事実を確認し、説明と改善に努めます。

お子様が泣くこと、怖がること、治療を拒否すること、言葉で気持ちを伝えることが難しいことや、年齢・発達・障害・疾病・痛みや不安等に伴う反応を、それだけでハラスメントと判断しません。保護者様の不安にも配慮し、分かりやすい説明、環境調整、合理的配慮について対話し、必要な配慮を行います。安全確保のために処置を中断する場合も、ハラスメント対応とは区別して判断します。

3　患者様と関係する皆様へのお願い

患者様、保護者様、付き添いの方、採用応募者等におかれましても、他の患者様と職員の人格・プライバシーを尊重し、安全な診療・活動にご協力くださいますようお願いいたします。ご不明な点やご不満は、まず職員または相談窓口にお伝えください。

社会通念上許容される範囲を超える言動が認められる場合は、事情と緊急性を確認し、必要な範囲で次の対応を行います。暴力等の切迫した危険がある場合は、段階的な対応に限らず、安全確保を優先します。

・言動の中止のお願い、説明、警告。

・院長または担当責任者への引継ぎ、複数名での対応、対応場所・方法・時間の調整。

・事実確認と安全確保のための記録。録音・録画を行う場合は、目的・必要性を検討し、個人情報の保護に配慮。

・危険行為が続く場合の院内からの退去のお願い、警察への通報、弁護士等への相談。

診療の継続・中断や今後の受診方法については、歯科医師が患者様の病状、緊急性、当院の診療体制、信頼関係や他院での対応可能性等を個別に検討し、応招義務その他の法令に沿って判断します。ハラスメントの申出や認定のみを理由に、一律に診療をお断りするものではありません。保護者様の言動とお子様の受療を機械的に結びつけず、必要に応じて応急対応や他の医療機関との連携を図ります。

4　対象となるハラスメントの定義

カスタマーハラスメント

患者様、保護者様、付き添いの方、受診を検討されている方、近隣の方、取引先その他の関係者からの言動のうち、要求内容の妥当性、手段・態様、頻度・継続性、経緯等を踏まえ、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものをいいます。

要求内容が正当であっても、暴力や脅迫など、その伝え方が許容範囲を超える場合があります。一方、厳しいご指摘、繰り返しの質問、否定的な口コミ等であることだけをもって判断せず、個別の状況を確認します。

就職活動中のセクシュアルハラスメント

採用応募、医院見学、職場体験・実習等において、意に反する性的な言動により求職活動等が妨げられることをいいます。対面・オンラインを問わず、同性間の言動や、性的指向・性自認にかかわらず対象となります。優越的な立場の利用に限らず、拒否を理由とする不利益な取扱いも含みます。

5　対象となる言動の具体例

以下は例示です。該当性は、言葉だけでなく、背景事情、程度、頻度、継続性、職員や他の患者様への影響を含めて判断します。

カスタマーハラスメントの例

暴力や安全を脅かす行為　殴る、蹴る、物を投げる、故意に器具や設備を壊す、危害を加えると脅す行為。

人格を傷つける言動　侮辱、差別発言、人格を否定する暴言、性的指向や性自認を暴露する行為・その強要など。

威圧や過度な拘束　怒鳴る、机をたたく、退去のお願いに応じず居座る、合理的な説明や対応の提案後も長時間の電話や面談を執拗に強いる行為。

診療に関する不当な要求　医学的な必要性や安全性に反する処置、虚偽の診断書・証明書・領収書の発行、保険診療のルールに反する請求等を強要する行為。

過剰な補償や謝罪の要求　事実関係や損害との釣り合いを欠く金銭補償、無償の診療、土下座、職員の私生活に及ぶ謝罪訪問等を強要する行為。

性的な言動や接触　性的な発言、不必要な身体接触、つきまとい、断られても続ける私的な交際・食事への誘い。

プライバシー侵害や嫌がらせ　職員や他の患者様を無断で撮影し公開する、私的な連絡先を執拗に求める、個人情報をさらす、虚偽の情報を用いて名誉を傷つける、投稿等を手段に不当な要求を強いる行為。

就職活動中のセクシュアルハラスメントの例

・採用や実習の評価を有利にすると示し、性的な関係や私的な付き合いを求めること。拒否や相談を理由に不利益をほのめかすこと。

・業務上の必要性のない性的な質問、性体験・身体的特徴への言及、性的な冗談、不必要な身体接触。

・断りにくい関係を利用し、私的な飲酒、交際、ドライブ、自宅やホテルへの訪問等を求めること。

・採用等で知った連絡先を私的に使い、性的なメッセージや執拗な連絡を送ること。

6　相談と発生時の対応

相談と安全の確保

職員、採用応募者、医院見学者、実習生等は、被害を受けた場合だけでなく、該当するか判断に迷う場合、発生のおそれがある場合、他の方への行為を見聞きした場合にも相談できます。

就活生等が安心して相談できるよう、外部窓口を含めた「就活ハラスメント相談窓口」を開設・周知します。当院は、相談者と関係者のプライバシーを保護し、相談や事実確認への協力を理由に、勤務、採用選考、実習評価等で不利益な取扱いを行いません。

暴力や脅迫等の危険がある場合は、職員や患者様を安全な場所へ移し、必要に応じて警察・救急へ連絡します。職員一人で対応を継続させず、院長または担当責任者と複数名で対応します。

事実確認と対応の決定

日時、場所、具体的な言動、対応経過、被害状況を記録し、相談者・関係者の話を聴いて、公平に事実確認を行います。相談内容は、対応に必要な範囲の担当者間で共有します。記録・録音・録画は目的に必要な範囲で取得・保管し、アクセス管理等を行います。

確認結果に応じて、中止の要請、警告、対応方法の変更、診療上の安全措置、外部専門家への相談等を検討します。当院職員によるハラスメントが確認された場合は、就業規則その他の適用される規程・法令に基づき、必要な措置を行います。

被害を受けた職員等へのケア、業務分担の調整、必要な支援先の案内を検討します。採用応募者・実習生等については、選考・評価の公正を確保し、状況に応じた回復措置を検討します。個人を責めるだけで終わらせず、再発を防ぐ仕組みと対応方法を見直します。

7　未然防止と教育

当院は、患者様と職員、採用応募者等が互いに尊重される環境をつくるため、次の取組を進めます。

患者様の声を聴く　診療・説明・予約等の正当なご意見を受け止め、説明不足や院内の仕組みに改善すべき点がないかを確認します。

対応を共有する　本方針、相談先、初期対応、安全確保、院長・担当責任者への引継ぎ方法を職員へ周知し、研修や事例の振り返りに取り組みます。

お子様への理解を深める　年齢・発達・疾病・障害等に応じた説明と環境調整を学び、恐怖や拒否反応を安易に問題行動とみなさない対応を共有します。

採用や実習の場を整える　面接・見学・実習の目的、担当者、連絡方法を明確にします。原則として院内の適切な場所または指定のオンライン会議を用い、私的な飲酒や交際を伴う選考を行いません。

職員からの加害を防ぐ　職員自身の言動が、患者様、保護者様、他の職員、取引先、採用応募者等を傷つけていないかを振り返り、ハラスメントを防ぐ意識を共有します。

8　取引先と関係機関との連携

当院は、歯科技工所、歯科材料・機器の取扱業者、清掃等の委託先、実習校、他の医療機関等と、互いの立場を尊重した関係を築きます。

・当院職員が取引先の職員や学生等にハラスメントを行うことを認めず、相談を受けた場合は事実確認と必要な対応を行います。

・関係機関からの相談や事実確認の要請には、個人情報の保護に配慮し、必要な範囲で協力します。

・相談や事実確認への協力を理由として、不当な契約解除その他の不利益な取扱いを行いません。

・派遣職員、業務委託先等についても、関係する事業者と連携し、被害の防止と適切な対応に努めます。

本方針の周知と見直し

本方針は、職員および関係する皆様へ周知し、法令・指針の変更や院内の運用状況を踏まえて必要に応じて見直します。

四季こども歯科　院長　伊賀上 洋輔