医療法人社団誠心会 浜北さくら台病院 カスタマーハラスメント基本方針

【基本方針の趣旨】

当院は、患者さんやご家族に最善の医療・介護を提供するため、職員一丸となって努めております。一方で、患者さんやご家族等による暴言、暴力、理不尽な要求などのカスタマーハラスメント（ペシェントハラスメント）は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全で良質な医療の提供体制をも揺るがす重大な問題です。

当院は、職員の人権と尊厳を守り、健全な医療環境を維持するため、カスタマーハラスメントに対して組織的かつ毅然とした態度で対応いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の定める定義および考え方に準拠し、患者さんやご家族等からの要求内容の妥当性に欠けるもの、または実現のために用いられる手段・態様が社会通念上不相当であって、職員の就業環境を害する行為を対象とします。

2. 対象となる具体的な行為（例示）

次のような行為はカスタマーハラスメントに該当します。これらに限らず、同様の迷惑行為を確認した場合は厳正に対処します。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、暴言、侮辱、人格否定、土下座の要求）
- 威圧的な態度や執拗な言動、不適切な身体接触、卑猥な言動、などのセクシャルハラスメント
- 長時間の拘束、居座り、または不退去
- 当院備品の無断使用・持ち出し・破損、当院の指示やルールに従わない行為
- 妥当性を欠く頻度や長時間の電話等による業務妨害（30 分を超える電話など）
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、無断での撮影・録音
- 医療に関係のない過剰な謝罪や特別扱いの要求
- 合理的理由のない診療・担当者の変更の強要、暴力的手段による院内秩序の乱れ

3. ハラスメント発生時の対応方針

カスタマーハラスメント行為が認められた場合、病院として組織的に以下の措置を講じます。

- **対応の中断**： 職員の安全確保のため、対面や電話での対応を中断、またはお断りします。
- **院外退去・強制退院**： 悪質な迷惑行為や退去命令に従わない場合、施設からの退去（強制退院を含む）を命じます。
- **警察への通報**： 犯罪行為や緊急を要すると判断した場合、直ちに警察へ通報し、法的措置を講じます。
- **診療の拒否**： 医師法第 19 条（応招義務）の正当な理由に基づく拒否として、今後の新規診療や来院をお断りする場合があります。また、顧問弁護士と連携し厳格に対処します。

4. 職員への支援体制

- 被害を受けた職員の心身のケアを最優先に行います。
- 相談窓口を設置し、組織的なバックアップ体制を構築します。
- 外部の専門機関（警察・弁護士など）と連携できる仕組みを整えます。

以上

制定日：2026 年 10 月 1 日

医療法人社団　誠心会　浜北さくら台病院　理事長