

カスタマーハラスメントについての基本方針

当院は、患者様ならびにご家族との信頼関係の維持、また当院スタッフの安全な労働環境の保持や他の患者様の安全な療養環境の確保のため、カスタマーハラスメントが発生した場合は、組織的に対応を行います。

○カスタマーハラスメントに該当するもの（例）

1. 身体的な攻撃や威嚇

- **暴力・怪我をさせる行為：** 医療従事者や他の患者に対して殴る、蹴る、物を投げつけるなどの身体的攻撃を加えること。
- **威嚇・脅迫：** 大声で怒鳴る、机を叩く、胸ぐらをつかむ、または「どうなるか分かっているのか」といった脅し文句で恐怖心を与えること。

2. 精神的な攻撃（暴言・侮辱）

- **激しい暴言：** 「無能」「馬鹿」「お前のせいで悪化した」など、人格を否定するような言葉を浴びせること。
- **執拗な非難：** 医療行為や病院のルールに対して、不当または過剰な言いがかりをつけ、長時間を拘束して謝罪や説明を求め続けること。

3. 過剰または不当な要求

- **制度・ルールを無視した要求：** 待ち時間に対する過度なクレーム、受付時間外の診療要求、本来支払うべき医療費の支払いを拒否すること。
- **不可能な要求：** 医学的に不可能な治療や、特定の医師・看護師の専属対応を執拗に要求すること。
- **金銭などの要求：** 慰謝料や迷惑料など、根拠のない金銭の支払いを要求すること。

4. プライバシーの侵害や迷惑行為

- **無断撮影・録音：** 院内で許可なく医療従事者や他の患者を撮影・録音し、SNS 等へ投稿・拡散すると脅すこと。
- **セクシャルハラスメント：** 医療従事者に対して不必要な身体接触を行ったり、性的な言動や執拗な誘いを行ったりすること。
- **業務妨害：** 他の患者の迷惑になるような大声、居座り、度重なる長時間の電話などによって病院の正常な診療業務を止めること。

○発生した場合の対応

カスタマーハラスメントと判断される言動、迷惑行為が認められた場合は、他の患者さんや職員を守るため毅然とした対応を行うとともに、診療の基礎となる信頼関係が喪失しているものと見做し、緊急対応が必要かつ代替手段がない場合を除き、診療等をお断りするとともに、今後の病院への立ち入りを禁止することとなります。

悪質なもののや犯罪行為と判断した場合は、直ちに警察へ通報するとともに、弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置（被害届の提出・刑事告訴・損害賠償請求）等も含め厳正に対応します。