

## カスタマーハラスメント基本方針

### はじめに

医療法人社団明朋会増田外科（以下「当院」）は、すべての患者様・ご家族・関係者との信頼関係のもと、適切な医療サービスを提供することを使命としています。

患者様からお寄せいただくご意見・ご要望は、改善・医療品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部の、患者様からの言動や要求の中には、職員の人格を否定するような暴言・暴力・強要・差別発言等、職員の尊厳を傷つけるものもございます。一般的なクレームの範囲を逸脱するものもあります。

こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心な医療の提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

このため、本方針を定め、職員が安心して診療および業務に従事できる環境を守るとともに、患者様との関係を健全に保つことを目的とします。

### 定義

当院では、カスタマーハラスメントを「患者様から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

1. 大声による罵倒、暴言またはにらみつける、立ちはだかるなどの威圧的な言動等により、他の病院利用者や職員に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような行為）
2. 来院者および職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合
3. 解決しがたい要求を繰り返し、職員の業務に支障をきたすこと（必要限度を超えて面会や電話等を強要する行為等）
4. 職員へみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為をすること
5. 正当な理由もなく院内に立ち入り、長時間とどまること
6. 医療従事者の指示に従わない行為（飲酒・喫煙・無断離院等）
7. 病院側の手前を盗み撮影や録音をすること
8. 謝罪や謝罪文を強要すること
9. 院内の機器類の無断使用、持ち出し、または器物破損行為
10. 宗教への勧誘および政治活動を行なうこと

11. 許可なく営利を伴う営業行為を行うこと
12. 一方的な主張等で長時間（30 分以上）の電話や明らかに不要な複数回の架電反復により、病院業務に支障を与えること
13. その他、医療に支障をきたす迷惑行為

### カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

### カスタマーハラスメントへの対応（社外）

1. 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当院がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降の診療、受診をお断りする場合があります。
2. さらに悪質な行為に対しては、警察や弁護士等と連携し、適切に対応させていただきます。

令和 7 年 12 月 15 日

医療法人社団 明朋会 増田外科