

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

## 【方針】

近年、一部の患者（家族）様において、職員の人格を否定する誹謗中傷や自己中心的で理不尽かつ過剰な要求、悪質なクレームなどが見受けられます。

2025 年 4 月、東京都では、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が施行されました。これは、患者（家族）様による理不尽な要求や暴言・暴力から、就業者を守る初の条例となります。

当院では、すべての患者（家族）様との信頼関係の構築を第一に考え、安全に、安心して医療を受けていただける様に努めて参ります。患者（家族）様と医療従事者をの円滑なコミュニケーションが必要です。どうかご理解、ご協力よろしくお願い申し上げます。

## 【カスタマーハラスメントと認められる行為】

- 大声による罵倒、暴言又は威圧的な言動により、病院職員や他の病院利用者に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つける行為、精神的な攻撃）
- 病院職員や来院者に対する暴力行為
- 解決困難な要求を繰り返し、病院職員の業務に支障をきたすこと（合理的範囲を超える時間的・場所的・回数的拘束）
- 一方的な主張等で長時間（30 分以上）の電話や複数回の電話により、病院に支障を与えること
- 過度な謝罪（土下座等）や謝罪文を強要すること及び金品の要求等
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- 病院職員へみだりに接触し、卑猥な言動をするなどのセクハラ行為並びにストーカー的行為
- 医療従事者への指示に従わない行為（院内での飲酒・喫煙・無断離院等）
- 正当な理由も無く院内に立入り、長時間にとどまること
- 病院側の上承を得ず、撮影や録音をすること
- 院内の機器類の無断使用、持ち出し、器物破損行為
- 宗教への勧誘及び政治活動を行う行為

## 【病院としての対応】

1. 複数名で対応し、院内での情報共有の記録化、上層部への報告・相談等、組織的に対応します。
2. 当事者（患者・家族さま等）と医療従事者との信頼関係が損なわれ、適切な医療の存続が困難と当院が判断した場合には、新たな医療には応じられません。
3. 当該行為が特に悪質であると判断した場合は退院を命じることがあります。
4. 応じていただけない場合は、警察へ相談します。更に弁護士への相談など、法的な手段を取る場合もあります。

患者様とその家族と職員双方が安全、安心して受けられる医療を築く為、カスタマーハラスメントに該当する行為に関しては、毅然とした態度で対応させていただきます。

