

カスタマーハラスメントに対する基本方針

<目的>

当院は「地域と共に「生きる」を支えます」という理念のもと、地域の皆様へ安心・安全な医療や介護を継続して提供できるよう努めております。日頃より寄せられる温かいご支援と貴重なご意見に心より感謝申し上げます。

2026 年 10 月 1 日より改正労働施策総合推進法が施行され、カスタマーハラスメント防止対策が義務化されることとなりました。当院では、法令や厚生労働省の指針に基づき、患者様と職員双方の安全を守る取り組みを通じて、良い医療を提供し続けることができるよう尽力して参ります。このため基本方針を策定いたしました。

<対象となる行為（該当例）>

正当性を欠いた要求や、社会通念上不当な言動により、療養環境や職員の就業環境が害される行為を指します。厚生労働省のマニュアルを参考に該当の有無を判断いたします。

- ☐ 暴言・大声・威圧的な言動等による迷惑行為
- ☐ 暴力行為、もしくはその恐れが強い行為
- ☐ 尊厳や人格を傷つける誹謗中傷、SNS への投稿
- ☐ 無断での録音・撮影および SNS 等への掲載
- ☐ 正当な理由のない敷地内への長時間滞留
- ☐ 当院備品・所有物の無断使用、持ち出し、器物破損
- ☐ 無理な要求の繰り返しや、過度な電話・面会の強要
- ☐ 不当な謝罪や謝罪文作成の強要
- ☐ 飲酒・喫煙・無断離院などの院内ルール違反
- ☐ 許可のない政治・宗教活動及び営業行為
- ☐ 職員に対するわいせつ行為やストーカー行為
- ☐ その他、診療や病院業務に支障を及ぼす行為

<対応方針>

カスタマーハラスメントと判断される行為があった場合、継続診療のお断りや退去の要請をさせていただきます。また悪質と判断した場合は、警察や弁護士等の専門機関と連携し、厳正に対処いたします。予めご了承くださいとともに、ご理解とご協力をお願いいたします。