カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年10月1日

基本方針・目的

星陵あすか病院(以下、当院)は、患者様を中心に適切な医療を実践するという理念を基に、各医療機関の皆様との連携を深め、地域の病院として更にその機能を充実するよう努めています。これらの医療サービスを持続的に提供するためには、その医療を支える職員が、誇りを持って活躍し、尊厳が保たれていることが不可欠です。

日頃より当院をご利用いただく皆様からは、温かいご支援や貴重なご意見をはじめ、時には厳しいご批判を頂戴しており、日々ありがたく参考にさせていただいております。その一方で、ごくわずかではございますが、職員に対する誹謗中傷、自己中心的で理不尽な要求や悪質なクレーム、暴力、セクシャルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの迷惑行為は職場環境の悪化を招く見過ごせない問題となっております。

そのような行為から職員を守ることも持続的に医療を提供するためには不可欠と考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を公開いたします。

この取り組みを通じて、より良い医療を皆様に提供し続けるよう尽力して参ります。

カスタマーハラスメントとは

法律では次の３つを全て満たすものが「カスタマーハラスメント」とされています

① 職場において行われる、顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって

② その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより

③ 当該労働者の就業環境を害すること

カスタマーハラスメントへの対応

院内において，次のような暴言・暴力・迷惑行為があった場合、退去を命じます。応じていただけない場合は警察介入を依頼します。
当院が悪質と判断した場合には、弁護士を含む第三者に相談のうえ、厳格に対処いたします。
例として次に挙げるような行為を当院は拒否します。

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、他の病院利用者や病院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. 来院者および病院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、病院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. 病院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. 病院側の了承を得ず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

このような行為は当事者と医療関係者との信頼関係を損ない，適切な医療の存続を困難にします。
また、診療内容そのものと関係のないクレーム等を繰り返す行為により、患者の皆さんと共に診療を継続していくうえで欠かすことのできない信頼関係が破綻していると当院が判断すれば新たな診療に

は応じられませんのでご了承願います。