



患者様からのカスタマーハラスメント行為に 対する当院の基本方針について

当院は、患者様と医療従事者の信頼関係に基づき、安全で質の高い医療を提供することを使命としております。すべての患者様が安心して治療に専念できる環境を維持するため、他の患者様や職員に対するいかなるカスタマーハラスメント行為も容認しない方針です。

患者様やご家族の皆様（以下「患者様等」といいます。）からのご意見やご相談には真摯に対応いたしますが、一部の理不尽な要求や迷惑行為に対しては、院内の秩序と職員の安全を守るため、毅然とした対応を取らせていただきます。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

1. 当院におけるカスタマーハラスメントの定義 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の定義を参照に、当院では、患者様等からの要求・言動のうち、その要求内容の妥当性を欠く場合や、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該言動によって職員の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントと定義します。

2. 禁止される具体的な行為（例） 上記定義を踏まえ、当院では、以下の行為を固く禁じます。

- ・殴る、蹴る、物を投げつける、胸倉をつかむなどの暴力行為、またはそれらをほのめかす言動
- ・大声での罵倒、人格を否定する発言、侮辱する言動・生命、身体、自由、名誉又は財産に対し具体的な害悪を告知する行為（脅迫行為）
- ・長時間にわたり職員を拘束し、繰り返し同じ内容の要求を続ける行為
- ・謝罪、土下座の強要、誓約書や謝罪文の作成を強要する行為
- ・医学的な合理性のない治療や薬剤の処方、診断書の作成等を強要する行為
- ・不当な金銭的請求（割引等の要求を含みます。）
- ・正当な理由なく院内に居座り、退去要求に応じない行為・院内での無断の写真撮影、録音行為、録画行為
- ・職員個人のプライバシーを侵害する行為・SNSやインターネット上に、当院の許可なく撮影・録音した情報や、誹謗中傷、虚偽の情報を投稿する行為・セクシュアルハラスメントに該当し得る行為（性的羞恥心を害する言動、わいせつな言動、性差別的な言動、不必要な身体接触等）
- ・院内の設備・備品を故意に破損する行為

その他、職員の就業環境、他の患者様の治療環境を著しく損ない、当院の業務に支障を生じさせる一切の行為

3. 当院の対応 上記言動が確認された場合、当院は以下の対応を講じることがあります。

- (1) 当該行為を直ちに中止するよう求めます。
- (2) 行為が継続される場合、診療等（受付・窓口対応を含みます。）を打ち切ることがあります。
- (3) 暴力行為、脅迫、重大な業務妨害など、悪質性が高いと判断した場合は、直ちに警察に通報いたします。
- (4) 患者様又はそのご家族様の行為により、診療の基礎となる信頼関係が損なわれたと当院が判断した場合は、今後の診療を一切お断りさせていただきます。