

カスタマーハラスメントに対する基本方針

医療法人社団誠馨会総泉病院（以下「当院」）は、「信頼と尊重」の理念に基づき、日々の診療を行っております。

医療の提供は、医療従事者と患者さん・ご家族との間の相互の信頼関係の上に成り立つものです。私たちは、患者さんの声を真摯に受け止め、誠実に対応するよう努めております。

しかしながら、一部の患者さんやご家族等から、職員に対する暴言・暴力、社会通念上不相当な要求などの迷惑行為（カスタマーハラスメント）が見受けられることがあります。これらの行為は、職員の心身の安全を脅かすだけでなく、他の患者さんへの安全な医療提供を妨げる深刻な問題です。

当院では、すべての職員が安全かつ安心して働ける環境を確保し、ひいてはすべての患者さんに最善の医療を提供するため、以下の通り基本方針を定めました。

1. 対象となる行為

当院におけるカスタマーハラスメントとは、患者さん・ご家族・関係者等からの要求・言動のうち、その要求に妥当性がないもの、または妥当性があっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境が害される行為を指します。具体的には以下の行為が含まれます。

- ・大声や奇声、暴言、威圧的・脅迫的な態度・言動により、他の利用者や職員に迷惑を及ぼすこと
- ・暴力行為やその恐れがあること
- ・職員にみだりに接触したり、卑猥な発言や言動を行うこと
- ・解決しがたい要求を執拗に繰り返し、職員の業務を妨害すること
- ・SNS等での誹謗中傷や個人情報などを拡散すること
- ・謝罪や謝罪文や土下座等を強要すること
- ・職員の指示に従わないこと（飲酒・喫煙・無断外泊など）
- ・医療・介護サービスと無関係な要求や迷惑行為を行うこと
- ・許可を得ず撮影や録音をすること
- ・その他、迷惑と判断される行為

2. ハラスメントへの対応方針

上記に該当する行為が認められた場合、当院は組織として以下のように毅然とした対応をとります。

- ・ 著しい迷惑行為が継続する場合、退去を求め、今後の診療をお断り(退院、転院を含む)する場合があります(※医師法第 19 条第 1 項の「応召義務」における正当な事由に該当すると判断します)。
- ・ 悪質な行為、犯罪行為とみなされる場合は、直ちに警察へ通報し、弁護士と連携のうえ、民事・刑事の両面から法的措置を講じます。

3. 患者さんへのお願い

当院は、これからも皆様に寄り添った温かい医療の提供に努めてまいります。安全で安心な医療環境を維持するため、皆様のご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

令和8年10月1日

医療法人社団誠馨会総泉病院 院長

医療法人社団誠馨会総泉病院 介護医療院 管理者

Respect

医療はお互いの信頼で成り立っています。
お互いに尊重し合い
カスタマーハラスメントをなくしましょう。

暴言・暴力 不当な要求 差別的発言 執拗なクレーム



患者・患者の家族が医師に
大声で怒鳴りつける
など



医学的根拠無しに
薬の変更を強要する
など



医療スタッフに対して
「感染症がうつるから
近づくな」と発言する



長時間の待ち時間に対し
受付スタッフに威圧的
態度を取るなど

気づいてますか？ その行為、カスハラかもしれません。

【カスハラ】とは:カスタマーハラスメントの略

例えば医療機関では患者または家族からの妥当性を欠いた要求や
社会通念上不相当な言動(威圧・暴言・暴行・脅迫等)などによって
医療従事者の就業環境が害されることを指します。
行為によっては傷害罪・強要罪・名誉棄損罪などの
犯罪に該当する場合があります。



 **日本医師会**
Japan Medical Association

医療法人社団誠馨会総泉病院

医療法人社団誠馨会総泉病院介護医療院