

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

習志野第一病院では経営理念であります「我々は力を合わせて、人類の幸福のため、医学・医療を通し、全力を挙げて尽くします。」のもと、患者さまや、そのご家族等の皆さまに真摯に対応し信頼と期待に応え高い満足をいただけるような医療サービスの提供を行うよう心がけております。

しかし、一方で、患者さまやそのご家族等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、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があり、これらは職場環境および診療環境の悪化を招く深刻な問題です。

患者さまやご家族等からの常識の範囲を超えた理不尽な要求、暴力・暴言、ならびに不当な金銭請求等のハラスメント行為に対しては、担当職員個人の問題として孤立させず、病院組織全体として対応いたします。

2. カスタマーハラスメントとは

当院におけるカスタマーハラスメントとは、以下の通り定義いたします。

「患者さまやその家族等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その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って、当該手段・態様により、医療従事者の就業環境が害される行為、および他の患者の安全な療養環境を害する行為」を指します。

要求内容に一定の妥当性がある場合であっても、大声で恫喝する、長居して居座る、職員個人を攻撃するなどの「手段・態様の不相当性」がある場合はハラスメントと認定します。逆に、病院側に過誤がない不合理な金銭要求や制度上対応不可能な要求など「要求内容の妥当性を欠く場合」には、手段が穏やかであってもハラスメントとなります。

3. 対象となる主な行為

1. 大声、侮辱、人格否定、差別的発言、脅迫的・威圧的言動
2. 殴る、蹴る、押す、物を投げる、物を叩く、器物を破損する行為
3. 不必要な身体接触、性的発言、性的要求、ストーカー行為
4. 反社会的勢力を示唆する発言、危害の予告、SNS投稿を利用した脅し
5. 長時間の居座り、長時間の電話、退去要請に従わない行為
6. 解決済み又は示談済みの事項について、同一要求を執拗に繰り返す行為
7. 地位、肩書、関係者とのつながり等を利用した不当要求、謝罪の強要
8. 無断撮影、無断録音、職員の個人情報掲載、虚偽情報の拡散、誹謗中傷
9. 病院側に明確な過失・過誤が認められないにもかかわらず行う過度な金銭補償（交通費の不当請求、過剰な慰謝料・損害賠償の請求）、正当な診療費の不払い・踏み倒し、無料での対応の強要など

10. 事実関係が未確認の段階での「お詫び状」「反省文」「始末書」「念書」等の文書提出の強要、土下座の要求など

11. その他、職員又は他患者の安全、尊厳、療養環境又は業務を害する行為

4. カスタマーハラスメントへの対応方針

1. 組織による一元的な対応: 担当職員個人での対応に委ねず、複数名体制で対応するとともに、必要に応じて上位役職者や専門部署に速やかに引き継ぎ、組織として一元的に対応します。
2. 客観的記録（録音・録画等）の適正保管と活用: 正確な事実把握およびトラブル防止のため、面談時の状況や電話内容の録音データ、防犯カメラ映像、やり取りの書面等を組織的に厳重に保管・活用いたします。
3. 文書警告および診療制限・拒否・出入り禁止措置: 口頭での注意・指導に応じない場合は、院長名による「警告書」を発出します。さらに迷惑行為が継続し、医療従事者との信頼関係が著しく喪失・破壊されたと判断される場合は、関係法令（応召義務に関する厚生労働省通知：令和元年12月25日医政発1225第4号）に定められた「正当な事由」に基づき、診療の制限、退去命令、および敷地内への出入り禁止措置を実施いたします。
4. 警察および法的機関（所轄警察署・弁護士）との連携: 暴力・脅迫・器物損壊・不退去・不当な金銭強要等の犯罪行為と判断される場合は、直ちに110番通報（習志野警察署）を行い、顧問弁護士と連携して刑事告発や民事上の法的措置を含めて厳正に対処いたします。

5. 患者さまへのお願い

医療現場の安全と患者さまに寄り添った医療の提供を行ううえで、お互いに信頼関係を築きあげることに対するご理解をお願いいたします。

2026年10月1日

社会医療法人社団菊田会 習志野第一病院

病院長 三橋 繁