カスタマーハラスメントに対する基本方針

当院は、「地域のみなさまに安心・安全で質の高い医療を提供する」ことを理念とし、患者様・ご家族と医療者が相互に信頼し合える関係を築くことを大切にしております。

しかしながら、ごく一部の方から職員の人格を否定する言動や医療の枠を超えた理不尽な要求など、職員の就業環境を大きく害する迷惑行為が見受けられ、こうした行為は職員の心身の健康を損なうだけでなく他の患者様の診療環境や当院の医療提供体制そのものを脅かすものです。

当院は、患者様またはそのご家族様等からの言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、その手段・態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義し、患者様が安心して医療を受けられる環境を守るため、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然と対応することをここに宣言いたします。

- **暴力・威圧的言動**: 暴力行為、威嚇、大声での怒鳴りつけ、にらみつける、立ちはだかる等の行為。
- **暴言・人格否定**: 誹謗中傷、侮辱、差別的発言、大声での罵倒、執拗な人格否定。
- **過度な要求**: 契約や医学的妥当性を著しく超えたサービスや金銭の強要。土下座や謝罪文の執拗な強要。
- **長時間の拘束**: 正当な理由のない院内での居座り、電話を長時間切らせない（5 分以上等）、面会や電話の過度な強要。
- **セクシャルハラスメント・ストーカー行為**: 職員への身体接触、卑猥な発言、つきまとい、私的な連絡先の要求。
- **プライバシー侵害**: 許可のない院内及び訪問診療での録音・写真撮影、職員の個人情報の SNS 等への投稿。
- **指示への不従順**: 飲酒・喫煙・無断離院など、安全管理上の指示に従わない行為。

上記のような行為が認められた場合、当院は以下の対応をとらせていただきます。

- 当該患者様・ご家族様への注意喚起と対応の中断。
- 警察や弁護士などの専門機関と連携し、法的な措置を含めた厳格な対応。
- 上記の結果、信頼関係が破綻したと判断した場合は今後の診療をお断りすること。

当院の職員が心身ともに健康に働ける環境を維持し、すべての患者様に適切な医療を提供するため皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日

おはなクリニック　院長　岸本　圭互