

カスタマーハラスメントに対する基本指針

当院は創立以来、科学と人間学の調和のとれた新しい時代のリハビリテーション医学に取り組み、医学知識や技術の向上に努めています。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。また、当院で診療をお受けになっている皆様からのご意見、ご指摘には真摯に受け止め、療養環境の改善に活かしております。

一方で、社会通念上、常識を超えた自己中心的で理不尽な要求や職員の人格を否定する暴言、暴力的な行為や悪質なクレーム等の迷惑行為に対しては、職員の人権及び就業環境、並びに他の患者さんの療養環境を著しく害するものと判断し、組織として迅速に対応します。また、必要に応じて警察等の公的機関、顧問弁護士との連携し、厳格に対処いたします。

当院は、職員の安全な就業環境を確保することで安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては患者さんやご家族との関係性をより良いものとするにつながると考えています。円滑で良好な診療環境維持に向けて、皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。

カスタマーハラスメントに該当する行為

当院では、厚生労働省が発出した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」における定義に依拠し、「患者さんやその家族等、当院を利用される方からの要求や言動のうち、妥当性を欠くものや社会通念上不相当なものであって、当院に勤務する職員の就業環境を損なうもの」をカスタマーハラスメントに該当するものと位置付けます。

対象となる行為例

1. 不当な要求・業務妨害

- ・解決困難な要求や執拗な苦情の繰り返し
- ・長時間または複数回にわたる説明の強要
- ・対面・電話での長時間拘束
- ・謝罪や謝罪文の執拗な要求
- ・常識の範疇を超えるサービスの強要や業務に支障を来す行為

2. 暴言・暴力・威圧的行為

- ・大声、罵声、暴言などの秩序を乱す行為

- ・脅迫的な言動、威圧的な態度
- ・身体的攻撃、器物損壊、またはそれを示唆する言動

3. ルール違反・迷惑行為

- ・飲酒・喫煙、無断撮影・録音、宗教・政治活動など、当院の指示やルールに従わない行為
- ・当院備品の無断使用・持ち出し・破損
- ・正当な理由のない院内への侵入・居座り
- ・危険物の持ち込み

4. ハラスメント・差別行為

- ・侮辱的・差別的な発言（人格否定、名誉を傷つける言動）
- ・社会的地位や立場を利用した特別対応の強要
- ・不適切な身体接触、卑猥な言動、つきまといなどのセクシャルハラスメント
- ・ストーカー行為

5. 名誉毀損・プライバシー侵害

- ・SNS やインターネットでの誹謗中傷
- ・個人情報の不当な要求
- ・虚偽情報の流布、情報拡散の脅迫

6. その他

- ・診療や院内秩序に重大な支障をきたす迷惑行為全般

カスタマーハラスメントへの対応措置

前述の条件に照らしてカスタマーハラスメントであると認めた場合、下記に掲げる内容のいずれかの対応を取らせていただく場合がございます。

（どれか一つだけとは限らず、複数の対応を取らせていただく可能性もあります。）

- ・対面や電話等での対応を中断する
- ・院外退去（強制退院を含む）を命じる
- ・緊急やむを得ない場合等を除き、当院での診療をお断りする
- ・警察署に通報する
- ・弁護士に相談し、法的措置も含め対応を検討する

令和8年10月1日 春日居総合リハビリテーション病院