

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

当院では、患者様やご家族の皆様安心して医療サービスを受けていただけるよう、日々、質の高い医療の提供に努めております。

そのためには、患者様と職員との信頼関係を大切に、互いの人格を尊重し合うことが重要であると考えております。

しかしながら、ごく一部ではありますが、職員に対する暴言、威嚇、脅迫、誹謗中傷、不当な要求、セクシャルハラスメント等の行為が見受けられることがあります。これらの行為は、職員の尊厳を傷つけるだけでなく、適切な医療提供体制の維持を妨げ、他の患者様への医療サービスにも影響を及ぼします。

当院では、職員が安心して業務に従事できる環境を確保し、すべての患者様へ適切な医療を提供するため、カスタマーハラスメントに対して毅然とした対応を行います。

## カスタマーハラスメントの対象となる行為

以下のような行為をカスタマーハラスメントと考えます。

- 大声による威嚇、暴言、人格を否定する発言
- 脅迫、恫喝、威圧的な言動
- 殴る、蹴る、物を投げるなどの暴力行為
- 職員へのセクシャルハラスメントやストーカー行為
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- 長時間にわたる執拗な苦情や要求
- 医療内容や制度上対応できない事項に対する過度な要求
- 正当な理由のない謝罪の強要
- 業務時間外や職員個人への執拗な連絡
- その他、職員の安全や就業環境を害する行為

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

## カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、以下の対応を行うことがあります。

- 対応の中止またはお断り
- 院内からの退去のお願い
- 警察への通報
- 弁護士等への相談
- 診療契約等に基づく適切な措置
- その他、職員及び他の患者様の安全確保のために必要な対応

## 関係法令について

患者様やご家族の皆様からのご意見やご要望には誠実に対応いたしますが、職員に対する暴力、脅迫、威力業務妨害等の行為は、法令に抵触する可能性があります。

主な関係法令は以下のとおりです。

- 暴行罪(刑法第 208 条)  
人に対して暴行を加えた場合
- 傷害罪(刑法第 204 条)  
暴行により相手に傷害を負わせた場合
- 脅迫罪(刑法第 222 条)  
生命、身体、自由、名誉または財産に害を加える旨を告知し脅迫した場合
- 強要罪(刑法第 223 条)  
脅迫や暴行により、謝罪や土下座など義務のない行為を強要した場合
- 威力業務妨害罪(刑法第 234 条)  
威圧的な言動等により病院業務を妨害した場合
- 信用毀損罪・業務妨害罪(刑法第 233 条)  
インターネットや SNS 等で虚偽の情報を流布し、病院や職員の信用を傷つけたり業務を妨害した場合

- 不退去罪(刑法第130条)

病院から退去を求められたにもかかわらず、正当な理由なく居座った場合

当院では、職員及び他の患者様の安全確保のため、これらの行為が認められた場合には、警察への通報や法的措置を含め、適切かつ毅然とした対応を行います。

## 患者様・ご家族の皆様へのお願い

当院は、患者様及びご家族の皆様からのご意見・ご要望に真摯に対応し、より良い医療サービスの提供に努めてまいります。

## 最後に

当院は、患者様と医療従事者が互いに尊重し合い、安心して医療を受けられる環境づくりに努めてまいります。皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年6月15日

医療法人彌生会 吾妻さくら病院

医療法人彌生会 吾妻さくら病院介護医療院

# 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



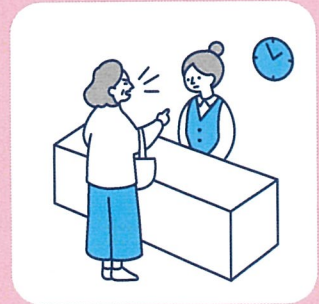
患者・患者の家族が医師に  
大声で怒鳴りつける  
など



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。

