

友仁山崎病院におけるカスタマーハラスメント基本方針

基本方針を公表する背景・目的

友仁山崎病院（以下、当院）は、「安心と信頼の友仁会」を理念に掲げ、滋賀県湖東地域の皆様に信頼される医療機関を目指しています。医療サービスの提供には、それを支える職員が医療人としての誇りを持ち、人としての尊厳を守られることが極めて重要です。

近年、医療業界ではカスタマーハラスメント（カスハラ）に悩む職員が少なくないことが指摘されています。当院では、患者様からのご意見を大切にし、ご意見箱を中心にお寄せいただいた声には、可能な範囲で返答を掲示し、必要に応じて口頭で説明しています。温かいご支援のお声だけでなく、時には厳しいご意見もあり、それらを病院運営の貴重な参考としています。

一方で、一部には職員への誹謗中傷、自己中心的で理不尽な要求、悪質なクレームといった迷惑行為が発生しています。このような行為から職員の尊厳を守り、安心して医療に従事できる環境を維持することが、持続的な医療提供には不可欠です。そのため、当院ではカスタマーハラスメント基本方針を設定し、適切に対応してまいります。今後も、患者様と職員双方にとって良好な医療環境を確保するため、毅然と対応してまいります。

カスタマーハラスメントに該当する行為

カスタマーハラスメントとは、患者様やそのご家族による、不当な要求や社会通念上不適切な言動（威圧、暴言、暴行、脅迫など）を指します。具体的には、以下のような行為が該当します。

① 暴力・威圧的な行為

- ・大声での罵倒、暴言、にらみつけ、立ちをはだかるなどの威圧的な言動（病院職員や他の患者の尊厳を傷つける行為）
- ・病院職員や来院者への暴力行為、またはその恐れが強い場合

② 業務妨害にあたる行為

- ・解決困難な要求を繰り返し、病院職員の業務に支障をきたすこと（必要以上の面会や電話の強要など）
- ・正当な理由なく院内に長時間滞在すること

③ 不適切な言動や迷惑行為

- ・病院職員への不適切な接触、卑猥な発言、公然わいせつ行為、ストーカー行為
- ・医療従事者の指示に従わない行為（飲酒・喫煙・無断離院など）
- ・病院の許可なく撮影や録音をすること
- ・宗教や政治活動の勧誘を行うこと
- ・謝罪や謝罪文を強要すること

④ 施設・設備に関する迷惑行為

・院内の機器類の無断使用・持ち出し・破損行為

カスタマーハラスメントへの対応方針

当院では、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、以下の対応を行います。

① 対応の中断

対面や電話等での対応を直ちに中断します。

② 院外退去の指示

医療の安全を確保するため、院外退去（強制退院を含む）を命じることがあります。

③ 法的措置の検討

指示に応じていただけない場合や、職員・他の患者への被害が懸念される場合は、警察や弁護士に介入を依頼します。

④ 診療の継続拒否

繰り返しの迷惑行為や業務妨害があり、当院と患者さんとの信頼関係が破綻していると判断した場合、新たな診療には応じません。

2025.5

医療法人友仁会

友仁山崎病院

病院長 高橋 雅士