

カスタマー（ペイシエント）ハラスメントに対する基本方針

はじめに

社会医療法人岡本病院（財団）は、慈しみの心で、すべての命に平等に向き合う「慈仁」の精神をもって患者さんに安心と安全を提供することを医療者の使命としてまいりました。

これらの医療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。

日頃より当院をご利用いただく皆様からは、温かいご支援や貴重なご意見をはじめ、時には厳しいご批判を頂戴しており、日々ありがたく参考にさせていただいております。

その一方で、ごくわずかではございますが、職員に対する誹謗中傷、自己中心的で理不尽な要求や悪質なクレームなどの迷惑行為事例が見受けられるようになりました。

そのような行為から職員を守ることも持続的に医療を提供するためには不可欠と考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

この取り組みを通じて、より良い医療を皆様に提供し続けるよう尽力してまいります。

カスタマーハラスメントに該当する行為

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、当法人ではカスタマーハラスメントを、「患者または家族による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）により、当院職員の就業環境が害されること」と定義します。

カスタマーハラスメントへの対応

職員一人ひとりの安全を守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、適切な対応のため、毅然と対応し、注意・警告をさせていただきます。

また、状況によっては警察や弁護士などの外部の専門家と連携し、適切に対処します。

予めご了承くださいとともに、ご理解とご協力をお願いいたします。

該当する行為例（例示でありこれらに限定されるものではありません）

1. 大声による罵倒、暴言またはにらみつける、立ちはだかるなどの威圧的な言動
2. 来院者および病院職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い言動
3. 継続的な言動、執拗な言動（必要限度を超えて面会や電話等を強要する行為等）
4. 差別的な言動、性的な言動
5. 職員個人への攻撃、要求等（SNS／インターネット等への投稿を含む）
6. 不合理または過剰なサービスの提供の要求
7. その他、医療に支障をきたす迷惑行為

2025年7月1日

くみやま岡本病院