

# カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

## はじめに

医療法人平治会は、患者さま・ご家族・付き添いの方と従業員が互いに尊重し、安全で安心できる医療環境を維持するため、カスタマーハラスメント（医療現場におけるパシエントハラスメントを含む）防止に取り組めます。産科・婦人科医療の特性として、妊産婦の心身の負担やデリケートな診療場面が多いことを踏まえ、適切な医療提供と従業員の心理的安全性の両立を図ります。

## 1. 基本的な考え方

当法人は、患者さまの不安や身体的負担に配慮しつつ、従業員が安心して働ける環境を守ることが、質の高い医療の提供に不可欠であると考えます。患者さま・ご家族・付き添いの方による **暴言・威圧的言動・過度な要求・長時間の拘束・SNS 等での誹謗中傷** など、従業員の就業環境を害する行為を「カスタマーハラスメント」と位置づけ、これを許容しません。

## 2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

当法人では以下の行為を、カスタマーハラスメントとして扱います。なお、この記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- 身体的な攻撃（物を投げつける、殴る、蹴る、強く押すなどの暴行・傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、強要、中傷、名誉毀損、大声・暴言・侮辱的発言）
- 威圧的な言動、差別的な言動、性的な言動
- 執拗（しつこい）・反復的（繰り返される）な言動（長時間の拘束、受付での居座り、クレーム電話による診療妨害）
- 不合理または過剰なサービス提供の要求（制度上対応できない要求、診療内容と関係のない要求）
- 土下座の要求、謝罪や面会の強要
- 従業員個人への攻撃、個人情報への詮索、不当な要求
- 従業員個人への SNS・インターネット上での誹謗中傷
- その他、従業員の心身に重大な負担を与える行為

## 3. 患者さま・ご家族へのお願い

適切なご意見・ご要望は医療の質向上に役立つため歓迎いたします。一方、カスタマーハラスメントに該当と判断した場合には、以下の対応により従業員を守ります。

- 不適切な言動の中止をお願いしても改善されない場合は、以降の対応をお断りします
- 状況に応じて、組織で対応し、診療・サービスの提供をお断りします
- 悪質と判断した場合は、警察や弁護士と連携し、適切に対処します

#### 4. 従業員の保護と相談体制

当法人は、従業員が安心して相談できる体制を整備し、カスタマーハラスメントを受けた場合には速やかに上位者へ報告することを徹底します。法人は、事実確認、再発防止策の検討、従業員の心身ケアなど、適切な対応を行います。相談者のプライバシーは保護され、不利益な取扱いはい行いません。

#### 5. 方針の周知

本方針は、院内掲示およびホームページを通じて患者さま・ご家族に周知します。また、従業員に対しては研修等を通じて理解を深め、適切な対応ができるよう継続的に啓発します。

#### 6. おわりに

医療法人平治会は、患者さま・ご家族と従業員が互いに尊重し合い、安心して医療を受け・提供できる環境づくりに努めます。皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和8年10月1日

医療法人 平治会  
理事長 阪本 義晴