

令和7年5月1日

患者・ご家族各位

医療法人資生会
理事長 佐藤正俊

医療法人資生会カスタマーハラスメントに対する基本方針

<基本方針を公表する背景及び目的>

医療法人資生会（以下、資生会）は「健康で安心してくらす社会創りに貢献します」という法人理念を基に、地域の医療、福祉、介護機関との連携を深め、地域の医療機関として更にその機能を充実するよう努めています。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、誇りをもって活躍し、尊厳が保たれていることが不可欠です。

日頃より資生会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、ごく一部の診療を受ける患者、家族その関係者（以下、患者等）から常識範疇を超えた要求や職員に対する誹謗中傷、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」を公開いたしました。この取り組みを通じて、より良い医療を皆様に提供できるよう尽力して参ります。

<カスタマーハラスメント定義>

厚生労働省発行のカスタマーハラスメント対策企業マニュアルでは、以下のとおりに定義されています。

「カスハラとは、顧客等（患者・家族等）からのクレーム言動の内、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様により労働者（病院職員）の就業環境が害されるもの」

<カスタマーハラスメントに該当する行為>

職員又は他の患者・家族、その関係者等に対する次の行為

1. 身体的な攻撃（暴行・傷害）
2. 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）
3. 威圧的な言動
4. 謝罪や謝罪文を強要すること
5. 解決しがたい要求を繰り返し病院職員の業務に支障をきたすこと（必要限度を超えて面会や電話等を強要すること）
6. 拘束的な言動（不退去・居座り・監禁）
7. 医療従事者の指示に従わない（飲酒・喫煙・無断離院等）
8. 病院職員へみだりに接触すること、卑猥な発言など公然わいせつ行為及びストーカー行為をすること
9. 職員個人への攻撃、要求
10. 交通費の請求や診療費の不払い要求
11. 金銭補償の要求
12. 一方的な主張等で長時間（10分以上）もしくは頻回の電話で病院業務に支障を与えること

※電話は概ね1日1回、10分以内でお願いいたします（緊急時は除く）。

※上記時間内で収まらない場合は予約を取った上で来院し担当者と面談願います。

<カスタマーハラスメントへの対応>

院内に於いて、前述した行為があった場合、退去を命じます。応じていただけない場合は警察介入を依頼いたします。当院が悪質と判断した場合には、弁護士を含む第三者に相談のうえ、厳格に対処いたします。

このような行為は当事者と医療関係者との信頼関係を損ない、適切な医療の存在を困難にします。診療内容そのものとの関係のないクレーム等を繰り返す行為により、患者の皆様と共に診療を継続していくうえで欠かすことのできない信頼関係が破綻していると当院が判断すれば新たな診療に応じられません。

予めご了承くださいとともに、ご理解とご協力をおねがいたします。