2026 年 10 月 1 日

カスタマーハラスメント対策基本方針

社会医療法人社団尚篤会

理事長　市川　誠

基本方針を公表する目的

社会医療法人社団尚篤会（以下、当法人）は、「赤心（まごころ）」の気持ちで患者様に寄り添い、信頼に基づく質の高い医療の提供に努めています。その実現には、職員一人ひとりが尊重され、安心して働き、誇りとやりがいを持って能力を発揮できる環境が不可欠です。職員の成長と相互の尊重を大切にし、働きやすい職場づくりを進めるとともに、地域の医療・福祉機関との連携を深め、地域の皆様に信頼される医療機関を目指します。

1　カスタマー（ペイシェント）ハラスメントとは

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」の記載を参考に、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、当法人職員の就業環境が害されること」と定義します。

2　カスタマーハラスメントへの対応

院内において，次のような暴言・暴力・迷惑行為があった場合、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します。

当法人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。

例として次に挙げるような行為を当法人は拒否します。

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等により、他の病院利用者や病院職員に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような行為）
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場合
3. 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　　要する行為等）
4. 病院職員へみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為をすること
5. 正当な理由もなく院内に立ち入り、長時間とどまること
6. 医療従事者の指示に従わない行為（飲酒・喫煙・無断離院等）
7. 病院側の了承を得ず撮影や録音をすること
8. 謝罪や謝罪文を強要すること
9. 院内の機器類の無断使用、持ち出し、または器物破損行為
10. 宗教への勧誘および政治活動を行なうこと
11. 許可なく営利を伴う営業行為を行うこと
12. 一方的な主張等で長時間（30 分以上）の電話や明らかに不要な複数回の架電反復により、病院業務に支障を与えること
13. 職員等に関する処罰を要求すること
14. SNS 等インターネット上での誹謗中傷や、プライバシー情報を公開すること
15. その他、医療に支障をきたす迷惑行為

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，適切な医療の存続を困難にします。

また、診療内容そのものと関係のないクレーム等を繰り返す行為により、患者の皆さん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法人が判断すれば新たな診療には応じられません。

予めご了承いただくとともに、ご理解とご協力をお願いいたします。

3　当法人では職員向けに以下を実施しております。

・カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法について研修を実施します。

・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

・カスタマーハラスメント被害にあった職員のケアを最優先に努めます。

引き続きご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。

こんな行為
カスハラかもしれません

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。

※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。

暴言 暴力

患者・患者の家族が医師に
大声で怒鳴りつけるなど

不当な要求

医学的根拠無しに
薬の変更を強要するなど

差別的発言

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

執拗なクレーム

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

日本医師会
Japan Medical Association