

## カスタマーハラスメント基本方針

きんろう病院では、患者さんやご家族とより良い関係を築き、安全な医療を提供するために、厚生労働省のガイドラインに基づきハラスメント行為を定義・対応しています。

### 1. カスタマーハラスメントの定義

当法人では、厚生労働省のガイドラインに基づき、患者さんまたはその関係者からの要求のうち「要求の内容に妥当性がないもの」、または「要求を実現するための手段や態度が社会通念上不相当なもの」を指します。

### 2. 主な対象行為

以下の7項目をカスタマーハラスメントと認定しています。

- ①暴力・威嚇：殴打や蹴りなどの暴行、器物破損
- ②暴言・恫喝：大声、罵声、侮辱、人格否定、執拗な責め立て
- ③不当な時間拘束・業務妨害：正当な理由のない長時間の居座り、頻回・長時間の電話等による業務停滞、業務スペースへの不法侵入
- ④不当な要求・金銭要求：医療制度を無視した処方や虚偽の診断書要求、不当な金銭補償要求
- ⑤プライバシー侵害：院内の無断撮影・録音、SNS等への情報拡散や脅迫
- ⑥セクシャルハラスメント：わいせつな言動、身体接触、つきまとい
- ⑦感染対策拒否：当院が指定する感染症対策（マスク着用、消毒、面会制限等）への正当な理由なき拒否および暴言

### 3. 組織としての対応方針

ハラスメントには個人ではなく組織として毅然と対処します。

#### 診療の拒否（応召義務の不適用）

信頼関係の喪失や環境阻害と判断した場合、厚生労働省の通達に基づき診療を拒否します。

#### 警察・法的措置

退去勧告に従わない場合の不退去罪や建造物侵入罪の追及、悪質な犯罪行為には被害届や告訴を行います。

#### 証拠確保

録音・録画や防犯カメラ映像など、客観的な証拠を保全します。

#### 外部連携

顧問弁護士などの専門家と連携し、法的紛争に対処します。

### 4. 職員の保護と体制

職員が安心して働ける環境を確保することを最優先としています。

教育・体制一研修の実施や対応体制の構築を行います。

被害者ケアーカスタマーハラスメント被害を受けた職員の心のケアを最優先します。

作成：2026年6月15日

登録：2026年7月21日