



当法人におけるカスタマーハラスメントに対する方針

- 当法人で治療を受けられるみなさまへ。以下のような行為はカスタマーハラスメントに該当しますのでおやめください。お止めいただかない場合は、直ちに退去・退院いただきます。

当院で治療を受けられるみなさまへ

社会医療法人延山会（「当法人」とします）は、患者・家族に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えて、より良い医療サービスの提供に心掛けています。

しかし、ごく一部の診療を受ける患者・家族、その関係者から、常識の範囲を超えた要求や当院の職員や他の患者・家族の人格を否定する言動・暴力・セクハラ等、その尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境や診療環境の悪化を招いており、極めて深刻な問題となっています。

当法人は、これらカスタマーハラスメントを放置せず、職員のみならず、他の患者さま・家族さまの人権を尊重し擁護するため、これらの迷惑行為等に対して、警察や顧問弁護士と連絡をとりながら毅然とした態度で対応していきます。

当法人では、以下のような迷惑行為・暴力行為を認めた場合は、退院・退去をお願いしております。

1. 利用者や職員に暴力をふるったり、脅迫をした場合。
2. 大声を出す、暴言をはく、あるいは強要などにより、利用者に迷惑を及ぼしたり、病院職員の業務を妨げた場合。
3. 病院管理者の許可なく、凶器・引火物等の危険物を敷地内に持込んだ場合
4. 敷地内の建物・機器備品等を故意に破損した場合。
5. 治療や面会などの目的がなく病院建物や敷地内に立ち入り、職員が注意しても退去しない場合。
6. その他、病院管理者が業務に支障を来す行為と認めた場合。

☆上記のような行為や行為の恐れがある場合、実際に被害が発生した場合は、速やかに警察に通報並びに顧問弁護士に連絡し、必要な法的措置を取ります。





カスタマーハラスメント対策企業マニュアル(カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成企業検討委員会、厚生労働省)では、以下のとおりに定義されています。

“カスタマーハラスメントとは、顧客等(患者・家族)からのクレーム・言動のうち、①当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、②当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者(病院職員)の就業環境が害されるもの(をいう)”。

- 患者・家族からの要求の内容が妥当性を欠く場合
- 病院の提供する医療サービスに過誤(ミス)・過失が認められない場合
- 要求の内容が、病院が提供する医療サービスの内容とは関係がない場合～要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの
- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- 威圧的な言動
- 土下座の要求または謝罪の要求
- 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応)
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 職員個人への攻撃、要求～要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの
- 交通費の請求や診療費の不払い要求
- 金銭保証の要求





病院内での
「暴言」
「暴力」
「悪質クレーム」

**絶対に
許しません!**

診療を妨げる行為はやめて下さい。
他の患者さんに迷惑をかけないで下さい。

監修：三木明子(筑波大学医学医療系)、横内昭光(慈恵大学法人事務局総務部付渉外室顧問)、佐藤太郎(聖路加国際病院院長付参与)

本ポスターは、科学研究費補助金「病院における患者・家族の暴力に対する医療安全力を高める体制の醸成(基盤研究C 課題番号:25463288)」の助成を受け作成したものです。

病院内での「暴言」「暴力」「悪質クレーム」

いかなる暴力も

絶対に許しません！

診療を妨げる行為は

やめて下さい。

他の患者さんに

迷惑をかけないで下さい。



監修：三木明子(筑波大学医学医療系)、横内昭光(慈恵大学法人事務局総務部付渉外室顧問)、佐藤太郎(聖路加国際病院院長付参与)

本ポスターは、科学研究費補助金「病院における患者・家族の暴力に対する医療安全力を高める体制の醸成(基盤研究C 課題番号:25463288)」の助成を受け作成したものです。