医療法人橘会　東住吉森本病院

外来・院内案内カスタマーハラスメントに対する基本方針

医療法人橘会 東住吉森本病院(以下、当院)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、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、当院職員の就業環境が害されること」と定義とする。
職員に対する誹謗中傷、理不尽な要求や悪質なクレームなどの迷惑行為から職員を守ることは、持続的に安心・安全な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」を制定した。

【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、安全管理室（警察 OB)、警備係に連絡し、敷地からの退去を命じる。応じない場合は警察介入を依頼する。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、運営会議メンバー、医療安全管理室が介入し、厳格に対処する。カスタマーハラスメントと判断した場合は、安全管理室より「病院内敷地への立会い禁止通知書」を郵送する。例として下記のような行為を当院は拒否する。

【カスタマーハラスメントに相当する行為】

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（20 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．その他、医療に支障をきたす迷惑行為

以上

2026 年 10 月 1 日　医療法人橘会　東住吉森本病院　医療安全管理委員会