

カスタマーハラスメントについて

◆カスタマーハラスメントに対する基本方針

熊谷外科病院では、患者様・ご家族の皆様の声を大切にし、安心して医療を受けていただける環境づくりに努めています。一方で、一部の患者様・ご家族・関係者の方から、社会通念上相当な範囲を超える要求や、暴言・暴力・ハラスメントなどの行為が見受けられることがあります。

すべての患者様に適切な医療を提供し、安全で安心な診療環境・職場環境を守るため、これらの行為には組織として適切に対応し、健全な医療環境の確保に努めてまいります。

○カスタマーハラスメントとは

患者様・ご家族等からのクレームや要求のうち、その内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境を害するものをいいます。

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。

患者様・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
- ・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）
- ・土下座の要求
- ・差別的・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
- ・謝罪の要求

カスタマーハラスメントへの対応

当院では職員を守るため、複数名での対応、院内での情報共有、事実関係の記録等、組織として対応します。要求の内容が正当なものであっても、その手段・態様が社会通念上相当な範囲を超える場合には、対応を中止または終了させていただくことがあります。特に悪質な行為については、警察・弁護士等の関係機関への相談、院内への立入りや面会の制限、その他必要な措置を講じる場合があります。

患者様へのお願い

当院では、患者様・ご家族の皆様との信頼関係を大切にし、安心して医療を受けていただける環境づくりに努めております。医療には限界があり、すべてのご要望にお応えできない場合がありますことをご理解ください。また、職員に対する暴言、威圧的な言動、暴力、その他のハラスメント行為はご遠慮ください。ご不安なことやお気づきの点、ご意見・ご要望がございましたら、遠慮なくお近くの職員までお申し出ください。院内では、他の患者様へのご配慮と、円滑な診療へのご協力をお願いいたします。皆様のご理解とご協力が、より良い医療の提供につながります。

2026.09.01

医療法人同愛会熊谷外科病院 病院長