

医療法人社団向陽会

カスタマーハラスメント対策基本方針

制定日：2026 年 10 月 1 日 施行日：2026 年 10 月 1 日

1. 基本的な考え方

医療法人社団向陽会は、患者さんの生命と健康を守り、安全で質の高い医療を提供することを使命としています。安全な医療は、職員が安心して働ける環境があってこそ実現できます。

患者さん・ご家族からのご意見やご苦情は、医療の質と安全を高めるための大切な声として、これまでどおり誠実に受け止めます。一方で、社会通念上許される範囲を超えた言動によって職員の尊厳や心身の健康が損なわれることは許しません。法人として組織的に対応し、職員を守ります。

2. カスタマーハラスメントの定義

この方針でいう「カスタマーハラスメント」とは、患者さん、ご家族、付添いの方、面会者、取引業者など、法人の事業に関わる方（以下「患者等」）による言動のうち、次の3つをすべて満たすものをいいます。

1. 職場（外来・病棟・検査室・会計窓口・駐車場・電話・メール・SNS などを含む）で行われた、患者等の言動であること
2. 職員の業務の性質などに照らして、社会通念上許される範囲を超えたものであること
3. その言動によって、職員の就業環境が害されること

対象となる職員は、医師、看護職員、医療技術職、事務職員など、雇用形態にかかわらず法人が雇用するすべての職員です。派遣職員や委託業者のスタッフが被害を受けた場合も、派遣元・委託元と協力して対応します。

3. カスタマーハラスメントに当たる言動の例

区分	例
身体的な暴力（院内暴力）	たたく、蹴る、つかみかかる、物を投げつける、医療機器を壊す
精神的な暴力	大声で怒鳴る、人格を否定する発言、「訴えてやる」「ネットに書く」と脅す、土下座の要求
性的な言動	診察やケアの場面で身体を触る、性的な発言、交際を迫る、つきまとう
不当な要求	事実と異なる診断書の作成要求、医学的に必要のない処方・検査の強要、順番の割り

区分	例
	込みの強要、根拠のない医療過誤の主張に基づく金銭や謝罪文の要求
執拗・長時間の拘束	窓口や電話での長時間の拘束、同じ要求の繰り返し、診療時間外の度重なる呼び出し
職員個人への攻撃	無断での撮影・録音と SNS への投稿、職員の氏名や私生活の詮索、待ち伏せ

4. 病状などに起因する言動の考え方

せん妄、認知症、精神症状、意識障害、薬物・アルコールの影響、強い痛みや不安など、患者さんの病状から生じる言動については、次の二つの視点で対応します。

1. **医療の課題として向き合う**：ご本人を責めるのではなく、医師・看護師による医学的な評価を行い、治療やケアの方法、環境の調整を見直します。
2. **職員の安全も必ず守る**：原因が病状であっても、職員が暴力や性的な言動を受けたことは「職員の安全の問題」です。報告・相談・配慮の対象とし、複数での対応、応援の要請、担当の調整などで一人に負担を集中させません。

ご家族や付添者による言動は、患者さんの病状とは区別して判断します。

5. カスタマーハラスメントに当たらないもの

- ・ 病状、治療方針、検査結果、費用などについて説明を求めること
- ・ セカンドオピニオンの希望や、転院の相談
- ・ 診療録（カルテ）などの開示請求（個人情報保護法に基づく権利）
- ・ 医療事故や合併症について説明を求めること、患者相談窓口や医療安全支援センターへの相談
- ・ 当院の対応の不備に対する、正当なご意見・ご苦情
- ・ 障害のある方からの、社会的障壁の除去（合理的配慮）の求め

6. 診療をお断りする場合の考え方（応招義務との関係）

医師には、正当な事由がなければ診察治療の求めを拒んではならない義務（応招義務）があります。厚生労働省の通知を踏まえ、次のとおり取り扱います。

場面	当院の取扱い
緊急対応が必要な場合（病状が深刻など）	迷惑行為があっても、必要な診療を行うことを原則とする。職員の安全は、警備・複数対応・警察への通報などで確保する。通知は、事実上診療が不可能な場合にのみ、診療しないことが正当化されるとしている
緊急対応が不要な場合	迷惑行為の態様に照らして、診療の基礎となる信頼関係が失われた場合（診療内容と関係のないクレームを繰り返し続けるなど）は、新たな診療を行わない

場面	当院の取扱い
	ことを検討する
判断の方法	個々の医師や窓口職員が判断するのではなく、〔院長／医療安全管理委員会等〕が記録に基づいて判断する。他の医療機関の紹介など、患者さんが必要な医療を受けられるよう配慮する

7. 法人の取組

- 方針と対応ルールの周知：**本方針と対応手順を、非常勤医師・委託スタッフを含む関係者に周知し、定期的に研修（院内暴力への対応訓練を含む）を行います。
- 相談窓口の設置：**職員のための「ハラスメント相談窓口」を設けます。被害が起きたときだけでなく、そのおそれがあるときや、判断に迷うときにも相談できます。患者さん向けの患者相談窓口とは役割を分けて運用します。
- 一人に対応させない：**カスタマーハラスメントのおそれがあるときは、上司・管理者が引き継ぎ、複数人に対応します。院内暴力の際は複数の職員が駆けつける体制を整えます。
- 被害を受けた職員への配慮：**事実を確認したうえで、担当の調整や休憩・休養、受診（労災の手続きを含む）や専門家への相談の支援など、被害を受けた職員を守る措置を取ります。
- 悪質な行為への対応：**暴力・脅迫・器物損壊・不退去などには、警察への通報、警告、面会・立入りの制限、弁護士を通じた法的措置で対応します。診療をお断りするかは、第6項に従って判断します。
- プライバシーの保護と不利益取扱いの禁止：**相談した人、被害を受けた人、調査に協力した人のプライバシーを守ります。相談や協力を理由とした不利益な取扱いは一切しません。
- 再発の防止：**起きた事案を医療安全・院内暴力対策の観点から振り返り、説明の方法、待ち時間への配慮、職員の配置などを見直します。

8. 職員へのお願い

- ・「おかしい」と感じたら、ひとりで抱え込まず、すぐに上司か相談窓口伝えてください。
- ・私たち自身も、患者さん・ご家族、取引業者や委託先の方に対して、ハラスメントに当たる言動をしてはいけません。

医療法人社団向陽会 理事長 山田香里