

カスタマーハラスメントに対する基本方針

医療法人社団中和会 西紋病院(以下、当院)は、患者の皆様には安全で質の高い精神科・心療内科医療を提供し、患者さんやご家族と誠実に向き合うことに日々努めております。皆様から寄せられるご意見やご指摘については、真摯に受け止め、診療および療養環境の改善に活かしてまいります。

一方で、社会通念上不相当な不当要求、職員の人格を否定する暴言・暴力、執拗な悪質クレーム等の迷惑行為(カスタマーハラスメント)は、職員の人権や安全を脅かすだけでなく、他の患者さんの安全な療養環境や医療提供体制を著しく害するものです。当院ではこれらの行為に対して、組織として毅然とした態度で対応いたします。

なお、当院は精神医療機関として、「疾患や精神症状に起因する言動(医療的アプローチを要する状態)」と「正当な理由のない不当なハラスメント行為」を適切に見極めつつ、職員の安全確保と患者さんの権利擁護を両立させてまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

患者さん、ご家族、関係者等からの妥当性を欠く要求や、社会通念上不相当な言動(手段・態様)により、職員の就業環境または他の患者さんの療養環境が害される行為を指します。

2. 対象となる行為例(一例)

当院では、以下の行為をカスタマーハラスメントとみなし、容認いたしません。

① 不当な要求・業務妨害行為

- 妥当性のない解決困難な要求や、執拗な苦情の繰り返し
- 電話や対面における長時間(または複数回)の拘束、業務に支障をきたす説明の強要
- 執拗な謝罪、謝罪文・念書等の提出強要
- 制度上・法的に不可能な対応や、常識の範疇を超える過剰なサービスの要求

② 暴言・暴力・威圧的行為

- 大声、罵声、人格否定・侮辱的な発言、威圧的な態度
 - 脅迫的な言動(「お前をクビにする」「SNS で拡散する」等)
 - 身体的攻撃(殴る・蹴る・胸ぐらを掴む等)、器物破損、危険物の持ち込み
- ③ ルール違反・迷惑行為
- 院内での無断撮影・録音、飲酒・喫煙など、当院の指示・ルールに従わない行為
 - 正当な理由のない院内への立ち入り・居座り(不退去)
- ④ ハラスメント・差別・プライバシー侵害
- 性的発言、不適切な身体的接触、つきまとい、ストーカー行為
 - 差別的な発言、職員個人への過剰な攻撃やプライバシーの侵害
 - インターネット・SNS 上での誹謗中傷、虚偽情報の投稿・拡散

3. 当院における対応措置

- 上記の行為が確認された場合、当院では以下の措置を講じます。
- 組織による明確な拒否および口頭・書面による注意・警告
- 退去命令および敷地内への立ち入り禁止
- 診療継続のお断り(医師法第 19 条に基づく正当な理由による診療拒否)
- 警察(丸亀警察署)への即時通報および顧問弁護士を通じた法的措置

安心・安全で円滑な診療環境を維持するため、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日
医療法人社団中和会 西紋病院
院長 西紋 孝一