

# 医療法人同仁会 札幌南病院カスタマーハラスメントに対する基本方針

医療法人同仁会札幌南病院は、「やさしさと思いやりのある温かい心で患者様の人権を尊重した医療を実践し、地域に信頼される病院づくりを目指します」を理念に、患者・ご家族および関係者の皆さまに対し真摯に対応し、地域からの信頼に応えるべく、質の高い医療サービスの提供に努めています。

一方で、これらの要望や意見の中には、職員の人格を否定する言動や暴力、セクシュアルハラスメント等、職員の尊厳を傷つけるものや、職員からの適正な指示の無視やルール違反等、健全な病院運営を阻害することがあります。これらの行為は、職場環境を悪化させるほか、通常の業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題です。職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心な医療サービスの提供に深刻な悪影響を及ぼす重大な問題です。

職員がこれらの行為を受けた際は、上長に報告・相談の上、場合によっては警察への通報等の必要な措置を講じるなど、毅然とした態度で組織的に対応してまいります。

## 1. カスタマーハラスメントに該当する具体的な例

以下は例であり、個別の状況に応じて総合的に判断します。

- ・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
- ・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（居座り、長時間の電話）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃・要求
- ・職員の個人情報無断で収集・撮影・録音し、SNS等に投稿、拡散する行為
- ・不当な金銭・物品・謝罪等の要求
- ・不合理または過剰なサービス提供の要求

## 2. カスタマーハラスメントへの対応

(1) カスタマーハラスメントと判断される言動、行動があった場合、組織として毅然とした対応を行うとともに、以下の対応を行う事があります。

- ・対面や電話での対応の中断
- ・必要に応じて、会話等の録音を行う。
- ・施設外への退去を求める。
- ・緊急やむを得ない場合を除き、診療を断る場合も検討する。

(2) 悪質な行為に対しては、警察や弁護士等と連携し、適切に対応します。

## 3. 職員への周知、啓発

当院では、職員向けに以下を実施します。

- ・カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法について研修を実施する。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を整える。
- ・カスタマーハラスメント被害にあった職員のケアを最優先に努める。
- ・より厳格に対応するために外部専門家（弁護士等）と連携し、検討する。

参考：[医療従事者の勤務環境の改善について | 厚生労働省](#)

令和8年9月

医療法人同仁会 札幌南病院病院長 宮坂祐司

# 迷惑行為は

# 許しません!



## 暴言・暴力

待合室や  
診療所内で  
大きな声で怒鳴る、  
わざとぶつかって  
くるなど



このような迷惑行為、犯罪行為があつた場合、診療をお断りし、警察に通報する場合があります。

## 脅迫

「SNSにさらす」  
「訴訟にするぞ」  
「誠意をみせろ」  
などの脅迫的な発言



## 不当な要求

土下座や  
謝罪の強要、  
長時間のクレームや  
不退去、不当な金銭支払い要求



## セクハラ ストーカー

医療従事者に対する  
ボディタッチや  
性的な発言をする  
後をつける・  
待ち伏せする



## インターネットでの 誹謗中傷

SNSや口コミサイト  
などに名誉棄損、  
プライバシー侵害の  
情報を載せることは  
損害賠償や刑事罰の  
対象になります

