

# 医療法人社団 眞應会 東京イースト21クリニック 「カスタマー（ペイシエント）ハラスメントに対する基本方針」

## 1. はじめに

当院は、「科学的でかつ適正な医療を普及する」という基本理念の下、地域に根付き安全・安心な医療を提供するため、患者さんの要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、患者さんからお寄せいただくご意見・ご要望は、当院のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部の患者さんやそのご家族の方や関係者からの要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。

こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

東京都では、令和6年10月に「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が成立し、都内で事業を行う事業者に対して、カスタマーハラスメントの防止に向けた措置が求められています。

当院は、これらの求めに応じ従業員のみならず、他の患者さん・ご家族の人権を尊重し擁護し、安全な就業環境、受診環境を確保することで、他の患者さん・ご家族が安心して受診でき、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、患者さんとの関係をより良いものとするにつなぐと考え、医療法人社団 眞應会 東京イースト21クリニックにおける「カスタマー（ペイシエント）ハラスメントに対する基本方針」を定めました。

## 2. 当院におけるカスタマー（ペイシエント）ハラスメントの定義

当院では、カスタマー（ペイシエント）ハラスメントを「患者さんやそのご家族、関係者から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫

- ・ 従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・ 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

### 3. カスタマー（ペイシエント）ハラスメントへの対応（社内）

- ・ カスタマー（ペイシエント）ハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- ・ 従業員に対して、カスタマー（ペイシエント）ハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・ カスタマー（ペイシエント）ハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

### 4. カスタマー（ペイシエント）ハラスメントへの対応（社外）

- ・ 問題解決に当たっては、誠意をもって合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当院でカスタマー（ペイシエント）ハラスメントに該当すると判断した場合、当院施設からの退去を要求させて頂き、対応を打ち切ると共に以降の医療サービスの提供をお断りする等、毅然とした態度で臨みます。
- ・ さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

なお、これに伴い院内待合室に**防犯カメラを設置致します**のでご理解のほど宜しくお願い致します。

引き続き、皆様のご理解とご協力を賜りますよう宜しくお願いいたします。

2025年 12月 15日

医療法人社団眞應会  
東京イースト 21 クリニック  
理事長 岡 史篤