



2026年1月

東京慈恵会医科大学西部医療センター

東京慈恵会医科大学西部医療センター カスタマーハラスメントに対する指針

東京慈恵会医科大学西部医療センター（以下、当院）は、患者さんに対して真摯に向き合い、信頼や期待に応えることで、より質の高い医療を提供できるように取り組んでいます。

一方で、患者さんあるいは関係者より、常識の範囲を超えた要求や言動の中には、教職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の教職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

当院は教職員の人權を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、患者さんあるいは関係者に対し誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、患者さんあるいは関係者からこれらの行為を受けた際は、教職員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

○カスタマーハラスメントの定義

患者さんあるいは関係者からのご意見・ご指摘等の要求・言動のうち、内容の妥当性が認められないもの、または、その妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により、当院で働く教職員の就業環境が害される恐れがあるもの。

【該当する行為】

以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

- ・ 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動、土下座の要求、継続的に繰り返される執拗な言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）、差別的な言動、性的な言動
- ・ 当院教職員個人への攻撃や要求
- ・ 当院教職員の個人情報等のSNS／インターネット等への投稿・公開（写真、音声、映像の無断撮影・録音含む）
- ・ 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・ 正当な理由のない金銭補償の要求、謝罪の要求

以上