

カスタマーハラスメント基本方針

【重要】すべての患者様と職員の安全を守るためのお願い

医療法人健身会（南越谷健身会クリニック、駅ビル医院「せんげん台」、大袋医院）は、受診される皆様に安心・安全な医療を提供するとともに、職員が健全に働ける環境づくりに努めております。

万が一、患者様やご家族から職員に対し、社会的通念を超える不当な要求や尊厳を傷つける行為（カスタマーハラスメント）があったと当院が判断した場合、
【診療のお断り・退去命令】および【警察への通報や弁護士への相談】を毅然と行います。

「カスタマーハラスメントの判断基準」

医療法人健身会は、以下の行為に1つでも該当した場合、カスタマーハラスメントと判断致します。

- ①患者様・受診者様・健康ひろば会員様の要求内容が、妥当性を欠く場合
- ②要求を実現するための手段・態様が、社会通念上、不相当な言動である場合

対象となる迷惑行為の例

- ・ 暴言・大声・侮辱：職員に対する大声、脅迫的な言動
- ・ 威圧的な態度：不当な要求の強要、執拗な説教
- ・ 業務の妨害：長時間の居座り、診察を妨げる行為
- ・ プライバシー侵害：院内での無断撮影・録音、SNS 等への誹謗中傷

医療は、患者様と医療従事者の相互の信頼関係のもとに成り立つものです。
すべての皆様が、安心して受診できるようご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026/09/10

医療法人健身会