患者・利用者等によるカスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針策定の目的

医療法人樹光会（以下「当法人」といいます。）は、患者様、利用者様及びご家族等の権利と尊厳を尊重し、安全・安心で質の高い医療・介護・障害福祉サービスの提供に努めています。

当法人は、皆様から寄せられるご意見、ご要望、ご相談に対し真摯に耳を傾け、誠実に対応するとともに、サービスの向上に活かしてまいります。

一方で、ごく一部の患者様、利用者様、ご家族様その他関係者様から、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動、暴言、暴力、脅迫、その他の迷惑行為が行われることがあります。こうした行為は、職員の人格や尊厳を傷つけるだけでなく、他の患者様・利用者様へのサービス提供や安全な療養・利用環境にも重大な影響を及ぼします。

当法人は、すべての患者様・利用者様に安全で適切なサービスを提供するため、職員及び他の患者様・利用者様の安全と尊厳を守ることを目的として、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

---

2. カスタマーハラスメントの定義

当法人では、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、患者様、利用者様、ご家族その他関係者による要求や言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、又は要求内容に妥当性がある場合であっても、その手段や態様が社会通念上不相当であり、当法人職員の就業環境や他の患者様・利用者様の療養・利用環境を害する行為をカスタマーハラスメントと定義します。

---

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は代表的な例であり、これらに限られるものではありません。

（1）暴言・威圧的な言動

- 大声による罵倒、暴言、恫喝
- 人格を否定する発言や侮辱的な発言
- 威嚇、にらみつける、立ちはだかる、居座るなどの威圧的な言動

（2）暴力・危険行為

- 殴る、蹴る、物を投げるなどの暴力行為
- 暴力をほのめかす脅迫行為
- 器物の破損行為
- 他の患者様、利用者様又は職員の安全を脅かす行為

（3）過度又は不当な要求

- 社会通念上相当な範囲を超えた謝罪や謝罪文の要求
- 金銭補償等の過剰又は不当な要求
- 実現困難又は不可能な対応を求める行為

（4）業務を妨害する行為

- 同内容の苦情や要求を繰り返す行為
- 長時間にわたる面談や電話対応を強要する行為
- 頻回の電話や来訪により業務に著しい支障を与える行為
- 正当な理由なく施設内に長時間滞在する行為

（5）ハラスメント行為

- 性的な言動や接触、ストーカー行為やつきまとい行為
- 職員個人に対する誹謗中傷
- SNS やインターネット上での誹謗中傷や名誉毀損行為
- 個人情報やプライバシーを侵害する行為

（6）施設運営に支障を及ぼす行為

- 医療・介護・障害福祉サービスの提供や安全管理に関する職員の指示に従わない行為
- 他の患者様・利用者様への迷惑行為
- 施設の許可なく撮影、録音又は録画を行い他者の権利又はプライバシーを侵害する行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

当法人は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、その内容や状況に応じて次の対応を行うことがあります。

- 注意又は警告
- 診療・利用の拒否
- 面会、相談又は施設利用の制限
- 担当者の変更施設からの退去要請
- 警察への通報
- 弁護士等の外部専門家への相談
- 民事上又は刑事上の法的措置
- その他必要な措置

また、カスタマーハラスメントにより当法人と患者様・利用者様との信頼関係が著しく損なわれ、適切なサービス提供が困難であると当法人が判断した場合には、関係法令に基づき、診療又はサービス提供の継続について見直しを行う場合があります。

---

5. 職員への取組

当法人は、職員をカスタマーハラスメントから守り、安全に働くことのできる職場環境を整備するため、次の取組を行います。

- カスタマーハラスメントに関する研修及び啓発活動の実施
- 発生時の報告・相談体制の整備
- 組織的な対応体制の構築
- 被害を受けた職員への支援及びメンタルヘルスケアの実施
- 警察、弁護士等の外部専門機関との連携
- 再発防止に向けた継続的な改善

---

6. 患者様・利用者様及びご家族へのお願い

当法人は、患者様・利用者様及びご家族との信頼関係を大切にし、安心して医療・介護・障害福祉サービスを受けていただける環境づくりに努めています。

すべての患者様・利用者様に安全で質の高いサービスを提供し続けるため、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

制定日　令和 8 年 10 月 1 日

医療法人樹光会

理事長　森村　安史