

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

当法人は「人間愛に基づき最良のヘルスケアの提供」を理念に、地域の皆様が安心して日々の生活が送れますように、急性期医療から在宅医療そして介護・福祉を提供してまいりました。これらのサービスを持続的に提供するためには、その医療・介護・福祉を支える職員（委託業務員含む）が、誇りを持って活躍し、尊厳が保たれていることが不可欠です。また、当法人を利用されている皆さまからのご意見、ご指摘は、真摯に受け止め療養環境の改善に生かしております。

しかし、ごく稀にはございますが、患者さんや利用者さん、そのご家族から社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動、職員の人格を否定する言動や暴言・暴力的行為がなされることがございます。

当法人としては、これらの行為・言動から職員を守ること、多くの患者さん、利用者さんへの安心・安全なサービス提供を継続するために必要な姿勢であるとの考えのもと、これらの行為に対しては毅然とした態度で対応させていただきます。

このことを患者さんと利用者さん、そのご家族にご理解いただくとともに、当法人に勤務する職員にも周知するために、このたび基本方針を定め公開することとさせていただきます。

### カスタマーハラスメントの定義

患者さんや利用者さん、そのご家族、取引業者さんなど当法人を利用される方からの妥当性を欠いた要求や、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員の就業環境あるいは他の患者さん、利用者さんの療養環境が害される行為をカスタマーハラスメントと定義します。

### カスタマーハラスメントの対象となる行為

- ・ 大声や奇声、暴言、威圧的、脅迫的な態度・言動により、職員、患者さんや利用者さんなどに迷惑を及ぼすこと
- ・ 暴力行為やその恐れがあること
- ・ 職員にみだりに接触したり、卑猥な発言や言動など公然わいせつ行為及びストーカ的な行為をすること
- ・ 解決しがたい要求を執拗に繰り返し、職員の業務を妨害すること

- ・退去を促しても退去せず居座ること
- ・職員の人格を否定する言動をすること
- ・SNS 等での誹謗中傷や個人情報などを拡散すること
- ・謝罪や謝罪文を強要すること
- ・医療、介護サービスと関係のない要求や迷惑行為を行うこと
- ・盗撮や無断での撮影をすること
- ・その他、迷惑と判断される行為

#### カスタマーハラスメントへの対応

事実関係を確認し、ハラスメントに該当すると確認された場合、以下の対応をとります。

- ・職員の安全確保のため、対面や電話等の対応を中断します
- ・施設外退去していただきます（強制退院を含む）
- ・医療、介護サービスの継続を拒否します
- ・警察、弁護士へ相談し、必要に応じて法的措置も行います
- ・同様の事案発生を防ぐため、再発防止措置の取り組みを行います

#### カスタマーハラスメントに対する取り組み

- ・カスタマーハラスメントに関する知識、対応方法について研修の実施
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制の構築
- ・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
- ・警察、弁護士の外部専門家との連携体制の構築

#### 患者さん、利用者さん、ご家族の方へのお願い

当法人では、すべての患者さんや利用者さん、そのご家族との信頼関係の構築を第一に考え、安全に、安心してサービスを受けていただけるように努めて参ります。最良のヘルスケアの提供のためにも、患者さん、利用者さん、ご家族の方と医療従事者との円滑なコミュニケーションが必要不可欠ですので、どうかよろしくご協力をお願いいたします。

また、患者さん、利用者さん、ご家族の方からの真摯なご意見、ご要望に対しては引き続き対応して参りますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日  
社会医療法人医真会  
理事長 鶴藺 卓也