医療法人社団静心会

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

> **【基本理念・組織としての姿勢】**
>
> 医療法人社団静心会（以下、当法人）は、患者様・利用者様およびご家族との信頼関係を大切にし、質の高い精神医療・訪問看護・相談支援の提供に努めております。安心で安全な医療・ケアを継続して提供するためには、医療・福祉を支える職員が尊厳を持って安心して働ける環境が不可欠です。当法人では、カスタマーハラスメント（患者様・利用者様やご家族等からの不当な要求やハラスメント行為）に対し、組織として毅然とした態度で対応いたします。

## 1. 基本方針策定の背景と目的

当法人では、日頃より患者様・利用者様およびご家族の皆様から寄せられる温かいご支援や貴重なご意見・ご要望を真摯に受け止め、診療やケアの質向上に努めております。

しかしながら、ごく一部において、職員に対する暴言・暴力、理不尽な要求、威圧的な言動などの迷惑行為（カスタマーハラスメント）が見受けられることがあります。これらの行為は、職員の尊厳や心身の健康を損なうだけでなく、他の患者様・利用者様への正常な医療・看護・相談支援の提供を著しく阻害します。そのため、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」および関連法令に基づき、職員を守り、健全かつ質の高い医療・福祉環境を持続的に維持することを目的として本基本方針を定めます。

## 2. 適用範囲（対象者および対象職員）

本方針は、当法人が運営するすべての施設および訪問支援の場において適用されます。

- **対象となる方：**　当法人の事業に関係するすべての方。
- **対象となる職員：**　当法人で勤務するすべての従事者。

## 3. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省のガイドラインに基づき、当法人におけるカスタマーハラスメントを「患者様・利用者様またはご家族等からの要求・言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境や尊厳が害される行為」と定義します。

※なお、医療やケアに関する正当なご意見・苦情、医療安全に関するご指摘等はカスタマーハラスメントに該当しません。

## 4. 対象となる主なハラスメント行為

以下に挙げるような言動や行為（対面、電話、インターネット・SNS 上を含む）はカスタマーハラスメントに該当します。

| 分　類 | 具体的行為例 |
| --- | --- |
| **身体的攻撃・暴力** | 殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、身に危険を感じさせる威嚇・暴力行為。 |
| **精神的攻撃・暴言** | 大声での威圧・怒鳴り、侮辱、人格否定、名誉毀損、脅迫的言動、解決しがたい要求の繰り返し、土下座や謝罪の強制。 |
| **過剰・不当な要求** | 医学的に妥当な根拠のない治療や処方の強要、特別扱いや優先診療の強要、制度や契約の枠を超えた過度な要求、解決しがたい要求の繰り返し、不当な金品・減額・賠償要求。 |
| **拘束・業務妨害** | 正当な理由のない敷地内立ち入り、長時間の居座り・不退去、不必要な長電話・度重なる電話による業務妨害、職員を長時間拘束する行為、診療や看護を妨害する行為、訪問看護や相談支援現場での拘束、他の患者様・利用者様の迷惑となる行為。 |
| **性的言動**<br>**セクハラ** | 性的な発言・不必要な身体接触、卑猥な言動、付きまとい・ストーカー的行為、個人的交際の強要。 |
| **肖像権侵害**<br>**プライバシー侵害** | 病院内・訪問看護先等での無断撮影・無断録音、職員の名札や個人の撮影、SNS・インターネット上への誹謗中傷や個人情報の投稿・拡散。 |
| **その他** | 医療従事者の指示に従わない行為（飲酒・喫煙等） |

## 5. カスタマーハラスメントへの対応方針

当法人では、カスタマーハラスメントに対して職員個人ではなく「組織」として対応し、以下の措置を実施します。

- **組織的対応と複数人対応**：ハラスメント行為に対しては、職員個人に対応させず、上司・管理職が交代して対応するほか、常に複数名で対応します。訪問看護・相談支援の現場においても必要に応じて複数名での訪問を行います。
- **正確な記録・証拠の保存**：事態の客観的把握のため、状況の記録（時系列での記録、必要に応じた録音・録画等）を行います。
- **診療・ケア・支援の制限および契約終了**：不当な要求や不法行為が改善されない場合、当法人との信頼関係が破綻したと判断し、常盤台病院での診療・退院調整、ときわだい訪問看護ステーションでの訪問中止、相談支援事業所さーくるでの支援契約終了等を検討・実施します。
- **外部専門機関・警察との連携**：暴力、脅迫、不退去、器物破損等の犯罪行為に該当する場合、ただちに警察へ通報します。また、悪質な事案については法人顧問弁護士等の外部専門家と連携し、警告文の発出や法的措置を含め厳正に対処します。

## 6. 職員の安全確保とサポート体制

- 当法人では、ハラスメント被害を受けた職員の安全と心身のケアを最優先とします。
- 法人内にハラスメント相談窓口を設置し、迅速な報告・相談体制を整えます。
- 被害を受けた職員に対し、産業医によるカウンセリング・メンタルヘルスケアを実施します。

## 7. ご利用者の皆様・ご家族へのお願い

> 医療法人社団静心会は、患者様・利用者様と医療・福祉従事者が互いに個人としての尊厳を尊重し合い、共に良い医療・看護・相談支援を作り上げていく信頼関係を最も大切にしております。
>
> 皆様からのご意見やご要望には引き続き真摯に耳を傾け、より良い医療・支援の提供に活かしてまいります。しかしながら、職員に対するハラスメント行為に対しては、安全な医療・ケアを守るため組織として毅然と対応せざるを得ません。
>
> すべての皆様が安心して医療・福祉サービスをご利用いただける環境維持のため、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

**策定日：2026 年 10 月 1 日**

**医療法人社団静心会**