

医療法人大仲会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

医療法人大仲会(以下「当法人」といいます。)は、患者及びその家族等(以下「患者等」といいます。)から寄せられるご意見、ご要望、ご指摘等を、医療・福祉サービスの質向上につながる大切なものとして受け止め、誠実かつ適切な対応に努めます。

一方で、患者等からの要求や言動の中には、その内容又は手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格もしくは尊厳を傷つけ、または職員の就業環境を害するものがあります。

当法人は、職員が安心して働くことができる環境を確保することが、患者等に対して安全かつ質の高い医療を継続して提供するためにも重要であると考え、カスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応するため、本基本方針を定めます。

1.基本方針

当法人は、患者等からの正当なご意見、ご要望、ご指摘、苦情等については、その内容を十分に確認し、誠実かつ適切な対応に努めます。

一方、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境が害されるものについては、カスタマーハラスメントとして組織的に対応します。

職員個人に対応を委ねることなく、必要に応じて複数の職員又は管理監督者等が対応し、職員の安全及び就業環境の確保を図ります。

2.カスタマーハラスメントに該当し得る行為

当法人では、次のような行為について、その要求内容、行為の手段・態様、継続性、頻度その他の事情を総合的に考慮し、カスタマーハラスメントに該当するかを判断します。

- ・暴行、傷害その他の身体的な攻撃
- ・暴言、侮辱、人格を否定する発言その他の精神的な攻撃
- ・脅迫、威嚇又は威圧的な言動
- ・土下座その他の過度な謝罪を要求する行為
- ・長時間にわたり職員を拘束する行為
- ・同一又は類似の要求や苦情を執拗に繰り返す行為
- ・職員の個人情報等を不当に聞き出そうとする行為
- ・職員へのつきまとい、待ち伏せその他職員に不安又は恐怖を与える行為
- ・性的な言動、不必要な身体への接触等
- ・SNS、インターネット等への投稿を示唆するなどして、不当な要求を行う行為
- ・合理的な理由のない金銭、謝罪、特別な対応等を要求する行為

・その他、要求内容又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害する行為

なお、上記の行為に該当することのみをもって直ちにカスタマーハラスメントと判断するものではなく、個々の事案について、その背景や状況等を踏まえて総合的に判断します。

3.医療機関としての配慮

当法人は、患者の疾病、認知機能その他の心身の状態等が言動に影響している可能性について十分に考慮します。

患者の言動については、その背景や心身の状態、治療上・支援上の必要性等を踏まえ、医療の専門職として適切な対応に努め、疾病等に起因する言動を一律にカスタマーハラスメントとして取り扱うことはしません。

職員、患者その他の関係者の生命、身体又は安全に危険が及ぶおそれがある場合には、安全確保を優先し、必要な対応を行います。

4.カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する又はそのおそれがある行為が確認された場合、当法人は職員個人に対応を委ねることなく、組織として対応します。

行為の内容および程度に応じて、複数職員による対応、管理監督者等への対応の引継ぎ、行為の中止要請、対応の終了、退去要請等の必要な措置を講じます。

また、暴行、脅迫その他の違法行為が認められる場合又は職員等の安全確保のために必要と判断した場合には、警察、顧問弁護士その他の外部専門機関と連携して対応することがあります。

5.職員への対応

当法人は、職員がカスタマーハラスメントに関する正しい知識を持ち、適切に対応することができるよう、必要な周知・教育及び研修を実施します。

また、カスタマーハラスメントに対して職員個人に対応を委ねることなく、組織として適切に対応するため、必要な体制整備に努めます。

制定日 2026 年 10 月 1 日

医療法人大仲会

理事長 伊藤 憲昭