

## カスタマーハラスメントについての基本指針

### 1. はじめに

医療法人瑞頌会（以下「当法人」）は、患者・ご家族および関係者の皆さまに対し真摯に対応し、地域からの信頼に応えるべく、質の高い医療サービスの提供に努めています。

これらの医療サービスを持続的に提供するためには、医療の担い手である職員一人ひとりが安心して業務に従事できる、健全で安全な職場環境の維持が不可欠です。

しかし近年、一部の患者・ご家族または関係者による、社会通念を逸脱する要求や威圧的言動、暴力行為などの迷惑行為が発生し、職員の尊厳が損なわれ、診療・療養環境に重大な悪影響を及ぼす事例が見られます。

このような背景を踏まえ、令和7年10月1日に施行された「愛知県カスタマーハラスメント防止条例」や、厚生労働省によるカスタマーハラスメント対策マニュアル等を参考に、当法人ではカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」）の防止と適切な対応を目的とした基本方針を定め、職員の安全と尊厳を守る体制を明確化します。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

当法人におけるカスハラとは、患者・ご家族または関係者による、妥当性を欠いた要求や社会通念上不相当な言動（例：威圧、暴言、暴力、セクシュアルハラスメント等）により、当法人職員の就業環境を害し、心身の苦痛を生じさせる行為を指します。

この定義は、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」および関連する法令や行政指針に基づいています。

### 3. カスタマーハラスメントに該当する具体的な行為

身体的な攻撃（暴行・傷害）

精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）

威圧的な言動

継続的で執拗な言動の継続

拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

差別的な言動

性的な言動

職員個人への攻撃・要求

職員の個人情報を無断で収集・撮影・録音し、SNS等に投稿・拡散する行為

不当な金銭・物品・謝罪等の要求

不合理または過剰なサービス提供の要求

#### 4. カスタマーハラスメントへの当法人の対応

当法人は、患者・ご家族の権利を尊重しつつも、職員の人権保護を最優先し、必要に応じて毅然とした対応をとります。

当法人内でのカスタマーハラスメント発生時には組織で対応します。

##### 【対応の一例】

- ・ 該当者への口頭による注意喚起
- ・ 書面での通知または警告
- ・ 面会・診療行為の制限または中止
- ・ 悪質な場合には退去命令、出入り禁止措置、警察への通報、弁護士等専門家の関与による対応

カスハラにより信頼関係が維持できないと判断した場合には、今後の診療をお断りすることがあります。

#### 5. カスタマーハラスメント報告書の提出

当該職員は落ち着いてから（受診等必要な場合はその後）患者カルテに状況を記録し、カスタマーハラスメント報告書にて所属長に報告する。

所属長は直ちに内容を確認（必要に応じて面談）し、部門長を通じて報告書を医療安全管理者に提出する。

報告を受理したのち、医療安全管理者は院長また委員長の指示の下で臨時の医療安全対策委員会を開催し、内容を共有したうえで対応を検討・協議する。

#### 6. おわりに

当法人は、すべての関係者に対して誠実で丁寧な対応を心がけるとともに、職員の人権と尊厳が守られる職場づくりを重視しています。患者・ご家族の皆さまにおかれましても、本方針の趣旨をご理解いただき、相互尊重の関係構築にご協力くださいますようお願い申し上げます。