

カスタマーハラスメントに対する法人の基本方針

2026 年 10 月 1 日

医療法人名南会

理事長 大森 久紀

1. 基本的な考え方

当法人は、患者・利用者・ご家族をはじめ、当法人のサービスを利用される皆様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、安心・安全で質の高い医療・介護サービスの提供に努めます。

ご意見や苦情は、サービスの改善につながる重要な機会であり、職員一人ひとりが誠実に対応することを基本とします。

一方で、職員に対する暴言、暴力、脅迫、人格を否定する言動、過度な要求や長時間・繰り返しの要求など、その内容や態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格や尊厳を傷つけたり、業務に支障を生じさせたりする行為については、カスタマーハラスメントとして、職員を守る立場から法人として適切に対応します。

2. カスタマーハラスメントに対する姿勢

当法人は、カスタマーハラスメントから職員を守るため、以下の取組を行います。

(1) カスタマーハラスメントに対する法人の基本的な考え方や対応方針を明確にし、職員に周知します。

(2) 職員が一人で対応を抱え込むことのないよう、相談・報告できる体制を整備します。

(3) カスタマーハラスメントが発生した場合には、事実関係を確認したうえで、組織として適切に対応します。

(4) 暴力、脅迫その他、職員の安全が脅かされる行為については、必要に応じて警察、弁護士等の外部機関とも連携して対応します。

(5) カスタマーハラスメントについて相談・報告したことを理由として、職員が不利益な取扱いを受けることがないようにします。

(6) カスタマーハラスメントを受けた職員の心身の状況にも配慮し、必要な支援を行います。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

カスタマーハラスメントとは、患者・利用者・ご家族等からの要求・言動のうち、その要求の内容または言動の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ものをいいます。

具体的には、以下のような行為が該当する場合があります。

- 1 暴行、傷害その他の身体的な攻撃
- 2 脅迫、威嚇、威圧的な言動
- 3 侮辱、人格を否定する発言、著しい暴言
- 4 正当な理由のない謝罪、金銭、特別な対応等の要求
- 5 業務上対応できないことを繰り返し要求する行為

- 6 長時間にわたり職員を拘束する行為
 - 7 同じ内容の要求を繰り返すなど、執拗又は継続的な言動
 - 8 職員個人の連絡先、住所その他の私的情報を不当に要求する行為
 - 9 性的な言動、つきまといその他職員の人格・尊厳を侵害する行為
 - 10 SNS 等への誹謗中傷、事実と異なる情報の拡散その他法人又は職員の信用を著しく損なう行為
 - 11 その他、職員の就業環境を害し、社会通念上許容される範囲を超える行為
- ただし、正当なご意見・苦情・要望については、カスタマーハラスメントとして一律に扱うものではありません。要求の内容だけでなく、言動の態様、回数、時間、職員への影響等を総合的に考慮し、個別に判断します。

4. 患者・利用者・ご家族等の皆様へのお願い

当法人は、皆様から寄せられるご意見やご要望を大切にし、より良い医療・介護サービスの提供に努めてまいります。

そのため、サービスに関するご不満やお気づきの点がありましたら、遠慮なくお申し出ください。

一方で、職員の人格や尊厳を傷つける行為、暴力・脅迫その他の社会通念上相当な範囲を超える行為については、職員の安全と安心して働ける環境を守るため、法人として毅然と対応する場合があります。皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

5. 法人としての取組

当法人は、患者・利用者・ご家族等の皆様との信頼関係を大切にしながら、カスタマーハラスメントの防止と適切な対応に取り組めます。

また、実際の事例を踏まえて対応方法を検証し、必要に応じて方針や対応方法の見直しを行います。

すべての職員が安心して働くことができ、同時に患者・利用者・ご家族等の皆様にも安心して医療・介護サービスを受けていただける環境づくりを、法人全体で進めていきます。

以上