

カスタマーハラスメント（ペイシェントハラスメント）防止に関する基本方針

社会医療法人隆徳会 は、患者様およびご利用者様（以下、患者様等）に対し、安全で質の高い医療・介護サービスの提供に日々努めております。その一方で、患者様等またはそのご家族等による著しい迷惑行為（カスタマー（ペイシェント）ハラスメント）は、職員の尊厳や就業環境を害するだけでなく、安全な医療・介護サービスの提供をも妨げる重大な問題であると捉えております。

職員が安心して働き、すべての患者様等に適切な医療・介護を提供できる環境を守るため、以下の基本方針を掲げます。

1. 対象となる行為（医療・介護現場における主なハラスメント例）

当施設では、医療・介護サービスの性質や状況に照らし、要求の内容が妥当であっても、その手段・態様が社会通念上不相当なものをカスタマーハラスメント（ペイシェントハラスメント）と定義します。

（主な該当例 ※これらに限らず、同様の言動が含まれます。電話での申出も含みます）

- **暴言・威圧的言動**：大声での威嚇、人格を否定する発言、威圧的な態度、執拗な責め立て
- **暴力・身体的攻撃**：職員に対する暴力、セクシャルハラスメント、その他身体への接触
- **長時間の拘束・居座り**：正当な理由のない長時間の面会・居座り、職員の業務への不当な介入
- **過剰な要求・無理な要求**：医学的・介護保険制度的に不可能な処置や対応の強要、担当者の交代の過度な要求、土下座の要求など
- **プライバシーの侵害・SNS等への投稿**：許可なく職員を撮影・録音する行為、SNSやインターネット上での根拠のない誹謗中傷・個人情報の暴露
- **不当な金銭・謝罪要求**：過失の認められない補償の要求や、金銭の要求

2. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- **毅然とした対応**：ハラスメント行為に対しては、組織全体で毅然とした態度で対応いたします。
- **サービスの制限・お断り**：悪質な行為、または当方の指導・警告に従っていただけない場合、診療や介護サービスの提供を制限、またはお断り（転院・契約解除等）させていただきます場合がございます。
- **警察・外部専門家との連携**：暴力、脅迫、業務妨害、その他違法行為と判断した場合は、直ちに警察へ通報し、弁護士等と連携のうえ、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

3. 職員への支援と安全の確保

- **組織的な対応体制**：個人で対応せず、組織として職員を守る体制を構築します。
- **心身のケア**：ハラスメント被害を受けた職員の心身のケアを最優先し、安全で働きやすい職場環境の維持に努めます。

患者様におかれましては、本方針をご理解いただき、医療・介護従事者との良好な信頼関係の構築にご協力賜りますようお願い申し上げます。

[制定日：2026 年 10 月 1 日]

社会医療法人隆徳会
理事長 鶴田曜三