

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 8 月 26 日

社会医療法人健生会

1. 基本方針

社会医療法人健生会は、患者・利用者及びその家族等からの意見、要望、苦情を真摯に受け止め、医療・介護の改善に努めます。

一方、暴力、脅迫、著しい暴言、過度な要求その他社会通念上許容されない言動から職員及び周囲の人の安全と尊厳を守るため、カスタマーハラスメントには組織として対応します。

医療・介護の現場では、問題となる言動が疾病、認知症、精神症状、せん妄、障害特性、疼痛、薬剤の影響、不安等に関連している場合があります。このため、行為だけをもって直ちにカスタマーハラスメントと判断せず、その背景と本人の状態を確認します。

ただし、疾病や障害等がある場合も、暴力その他の危険な行為を職員が受け続けることを許容するものではありません。

2. カスタマーハラスメントの定義

当法人では、患者・利用者、その家族・関係者、来訪者、取引先等による要求又は言動のうち、次のいずれかに該当し、職員の安全、尊厳又は就業環境を害するものをカスタマーハラスメントとします。

①要求又は言動の内容に妥当性がないもの

②内容に一定の妥当性があっても、その行為（手段・態様）、頻度又は継続性が社会通念上許容される範囲を超えるもの

正当な苦情、意見、説明の要望、合理的配慮の要請等は、それ自体をもってカスタマーハラスメントとは判断しません。

3. 該当し得る行為

次のような行為は、具体的な状況を確認した上で、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

①暴行、物を投げる行為、器物損壊その他の危険行為

②脅迫、大声による威圧、著しい暴言、侮辱

③土下座、過度な謝罪、金銭、特別扱い等の不合理な要求

④同じ要求や苦情を執拗に繰り返す行為

⑤長時間の居座り、面談、電話等による業務の妨害

⑥職員への性的言動、接触、つきまとい

⑦職員の個人情報の不当な収集・公開、SNS 等による誹謗中傷

⑧無断撮影、盗撮、不当な録音

⑨その他、職員又は周囲の人の安全・尊厳を著しく害し、又は医療・介護業務を著しく妨げる行為

4. 疾病・障害等が関係する場合の判断

問題となる言動に、疾病、認知症、精神症状（幻覚・妄想、強い不安・焦燥等を含む）、せん妄、意識障害、障害特性、薬剤の影響、疼痛その他の心身の状態が関係すると考えられる場合は、まず安全を確保した上で、必要な医学的・介護的評価を行います。

その際は、必要に応じて次の事項を確認します。

- ① 疾病、認知機能、精神・身体状態、薬剤等との関連
- ② 本人が行為の意味や結果を理解し、自ら制御できる状態であったか
- ③ 治療、ケア、環境調整等により改善できる可能性
- ④ 当法人側の説明や対応に問題がなかったか
- ⑤ 医療・介護を中断した場合の本人への不利益
- ⑥ 職員及び他の患者・利用者への影響

問題行為があったことと、カスタマーハラスメントに該当することは同じではありません。

判断が困難な場合は、職員個人又は一人の管理者で決定せず、主治医、事業所管理部その他関連する部門・職種で検討します。

5. 発生時の対応

問題行為が発生した場合は、次の順序を基本として対応します。

① 安全確保

一人で対応せず、職場上司（不在時は同僚）に応援を求めます。危険がある場合は対応を中断してその場から退避します。相手から重大な暴力、脅迫、危険物の使用がある場合は、本人または職場上司から事業所管理部にただちに報告し、事業所管理部は必要に応じて警察又は消防へ通報します。

② 事実・背景の確認

事業所管理部は患者・利用者側及び職員側の双方から可能な範囲で事情を確認し、具体的な言動、病状等の背景、当法人側の対応等を記録します。

③ 対応方針の決定

事業所管理部は状況に応じて、担当者の変更、複数職員による対応、対応時間・方法の限定、警告、面談等の終了、退去要請、関係機関への相談その他必要な措置を行います。

警察や行政機関等による対応が必要と思われる事案については、常任理事会へ事前に報告をおこない、判断・指示を仰ぐこととします。

6. 医療・介護の継続と制限

カスタマーハラスメントに該当する行為があったことだけを理由として、必要な医療・介護を直ちに中止することはしません。

一方、問題行為が反復し、安全な医療・介護の提供が困難な場合、又は重大な暴力・脅迫等があった場合は、診療・介護の提供方法の変更、転院・転所、契約の見直し又は診療・介護の中止等につい

て事業所管理部で検討・判断します。事業所管理部は事案の内容に応じて常任理事会へ報告することとします。

その際は、原則として次の事項を確認します。

- ①医療・介護の緊急性及び必要性
- ②疾病・障害等との関連
- ③再発防止策の実施状況
- ④本人、職員及び他の患者・利用者への影響
- ⑤代替となる医療・介護・支援の有無

重要な判断は、緊急の場合は複数の職員・関係部門でおこない、事業所としての対応が必要な場合は、事業所管理部で行います。

なお、その場の安全確保のため一時的に対応や診療を中断することと、将来にわたり診療・介護を制限することは区別して判断します。

7. 職員の保護と相談体制

当法人は、職員に暴力、脅迫、著しい暴言等を我慢することを許容しません。

職員は、危険又は強い恐怖を感じた場合には対応を中断して退避することができます。

被害を受けた職員に対しては、受診、労災手続、相談、担当変更、就業上の配慮、警察・弁護士等への相談その他必要な支援を行います。

重大な事案、継続する事案又は判断が困難な事案は、事業所管理部、診療・介護部門、医療安全、法人人事部、その他必要な部門が連携して対応します。

8. 周知・教育

当法人は、本方針を患者・利用者及び家族等に周知するとともに、職員に対して、カスタマーハラスメントの判断、疾病・障害等への配慮、安全確保、報告・記録、被害職員への支援等について必要な教育を行います。

9. その他

その他、本方針に関わる手順・規定等は別途定めます。

以上

策定・施行日：2026年9月1日