

カスタマーハラスメント対策基本方針

— 安心・安全な医療・介護・福祉サービスの提供環境を守るために —

医療法人杉山会（以下「当法人」という。）は、患者様・利用者様及びそのご家族様等から寄せられるご意見、ご要望、苦情及びご質問を大切に受け止め、より良い医療・介護・福祉サービスの提供に努めています。

当法人は、患者様・利用者様等の権利及び尊厳を尊重するとともに、職員の人格及び安全も同様に尊重します。

一方で、職員に対する暴言、脅迫、暴力、人格を否定する言動、長時間にわたる拘束、不当な要求その他、社会通念上許容される範囲を超える行為により、職員の安全や就業環境が害される場合には、カスタマーハラスメントとして、組織として毅然と対応します。

1. カスタマーハラスメントに該当する行為

以下のような行為は、職員の安全や就業環境、他の患者様・利用者様の療養・利用環境等を損なうおそれがあるため、お控えください。

- ・ 大声、暴言、侮辱、人格を否定する発言
- ・ 職員に対する脅迫、威圧的な言動
- ・ 職員への暴力、物を投げる等の危険な行為
- ・ 土下座等、社会通念上相当な範囲を超える謝罪の要求
- ・ 合理的な理由のない特別な対応や便宜の要求
- ・ 同一内容の要求や主張を長時間または繰り返し行う行為
- ・ 職員を長時間拘束し、業務を妨害する行為
- ・ 職員個人の住所、電話番号、家族等の個人情報要求する行為
- ・ 職員に対する性的な言動、つきまとい等
- ・ 無断で職員を撮影・録音し、それらを利用して職員を威圧する行為
- ・ SNS 等への投稿を示唆して、職員に不当な要求を行う行為
- ・ 施設、設備、備品等を故意に破損する行為
- ・ その他、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境や他の患者・利用者の環境を著しく害する行為

2. 正当なご意見・苦情等について

上記の行為をお控えいただくことは、正当なご意見や苦情、医療・介護・福祉サービスの内容についてのご質問、説明を求めること等をお断りするものではありません。

当法人は、患者様・利用者様及びそのご家族様等からいただいたご意見やご要望を、サービス

の改善につながる重要な情報として真摯に受け止め、誠実かつ適切に対応します。

ただし、正当なご意見や苦情であっても、その伝え方や行為が社会通念上許容される範囲を超え、職員の安全や就業環境を害する場合には、適切な対応を講じます。

3. 職員の安全を最優先とした対応

カスタマーハラスメントが疑われる事案が発生した場合、職員が一人で抱え込むことのないよう、上司または責任者へ速やかに報告し、組織として対応します。

必要に応じて複数の職員で対応するとともに、事案の内容に応じて、所属長、事務長、院長、法人本部等が連携して対応します。

また、暴力、脅迫、傷害、器物損壊その他犯罪に該当する可能性のある行為については、職員及び患者様・利用者様等の安全を確保するため、必要に応じて警察、弁護士その他の関係機関と連携します。

4. 対応の中止等について

職員や他の患者様・利用者様等の安全が脅かされる場合、または不当な要求や迷惑行為が繰り返される場合には、状況に応じて対応を中止し、以後の対応方法を変更する場合があります。

悪質な行為については、必要に応じて関係機関への相談・通報その他適切な措置を講じます。

5. カスタマーハラスメントを受けた職員への配慮

当法人は、カスタマーハラスメントを受けた職員を孤立させることなく、組織として必要な支援を行います。事案の内容に応じて、勤務上の配慮、相談対応、メンタルヘルス上の支援その他必要な措置を講じます。また、相談者及び関係者のプライバシーに配慮し、相談や報告を行ったことを理由として不利益な取扱いを行いません。

6. 皆様へのお願い

患者様・利用者様及びそのご家族様等と職員が互いに人格を尊重し、安心して医療・介護・福祉サービスを受け、また提供できる環境をつくることは、当法人にとって重要な課題です。

当法人は、患者・利用者等の皆様からの正当なご意見やご要望には誠実に対応するとともに、職員の安全と就業環境も大切にしていまいります。

皆様のご理解とご協力を賜りますよう、何卒よろしくお願いいたします。

令和8年10月1日

医療法人杉山会

理事長 杉山 良太