当法人においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を法人内・法人外に広く周知します。

社会医療法人平成記念会「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当法人は、「安心と信頼をもっていただける医療と介護」という基本理念の下、患者様・利用者様にわかりやすく十分に説明し信頼され、より満足度の高い医療と介護の提供に向けて取り組んでいます。また、患者様・利用者様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当法人のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な道標と考えております。

一方、一部の患者様・利用者様の要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、患者様・利用者様へのサービスの品質向上につながると考え、社会医療法人平成記念会における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当法人におけるカスタマーハラスメントの定義

当法人では、カスタマーハラスメントを「患者様・利用者様やご家族様からの要求や言動等であって、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員等の人権、職員の就業環境及び他の患者等の診療環境が著しく害されるもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 職員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 法人や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 職員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3．カスタマーハラスメントへの対応（法人内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4．カスタマーハラスメントへの対応（法人外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当法人でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降の医療・介護サービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

2026 年 10 月 1 日
社会医療法人平成記念会