

カスタマーハラスメント防止に関する規定

（目的）

第1条 本規定は、当法人が運営する医療機関に勤務する職員（正職員、契約職員、パートタイマー、アルバイト等を含む。以下同じ）が安全かつ安心して働くことができる職場環境を確保するとともに、医療の安全及び業務の正常な運営を図るため、カスタマーハラスメントの防止及び発生時の対応に関する必要事項を定めることを目的とする。

（定義）

第2条 本規定において「カスタマーハラスメント」とは、患者、家族、身元引受人、成年後見人、代理人、その他の来院者等（以下「患者・家族等」という）からのクレーム・言動のうち、当該言動の当該要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害され、または医療現場の秩序が乱されるものをいう。

2 前項の「社会通念上不相当な言動」には、主として以下の行為が含まれる（これらに限られない）。

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、威圧的な言動、侮辱、暴言、土下座の要求等）
- ③ 威圧的な態度・拘束行為（長時間の不当な拘束、居座り、電話での執拗な責め立て等）
- ④ 過大な要求・不当な要求（合理的な理由のない診療費の減免・返金要求、主治医の変更の執拗な要求、無償での過剰サービス要求等）
- ⑤ プライバシー侵害行為・セクシャルハラスメント（職員の写真・動画の無断撮影、SNS等への無断投稿・晒し行為、性的な言動・過度な私的接触の要求等）

3 患者本人の疾患、精神症状（せん妄、認知症の周辺症状、統合失調症の急性期症状、妄想状態等）に医学的に起因する言動については、本規定のカスタマーハラスメントから除外し、医療・ケアチームによる適切な医学的・福祉的対応を優先する。

ただし、他の患者や職員の安全確保に支障が生じる場合は、この限りではない。

（法人の責務・基本方針）

第3条 法人は、患者・家族等からのカスタマーハラスメントから職員を守り、安全で働きやすい職場環境を維持・整備するため、以下の取り組みを行う。

- ① カスタマーハラスメント防止に向けた基本方針の明示及び周知徹底
- ② 相談窓口の設置及び適切な対応体制の整備
- ③ カスタマーハラスメント発生時の迅速かつ適切な対応（職員の安全確保、被害防止策の実施、警察・弁護士等を含めた法的な対応を含む）
- ④ 職員に対する教育・研修の実施
- ⑤ 不当な要求に対する「職員個人の責任にしない（組織として対応する）」体制の確立

（職員の心得）

第4条 職員は、日頃から良質な医療・サービスの提供に努めるとともに、カスタマーハラスメントに関する知識及び理解を深めるものとする。

- 2 職員は、万一被害に遭遇した場合は、またはそのおそれがある場合は、一人で抱え込まず速やかに法人（相談窓口・上長）へ報告・相談しなければならない。法人は、過度な謝罪の強要などに応じず、組織として毅然と対応する。

（相談窓口及び報告）

第5条 法人は、カスタマーハラスメントに関する相談を受けるための窓口（総務課）を設置する。

- 2 職員が患者・家族等からカスタマーハラスメントを受けた場合、またはそのおそれがある場合は、直ちに所属長または相談窓口へ報告・相談を行うものとする。
- 3 相談を受けた所属長または窓口担当者は、速やかに実態を把握し、必要な対応策を講じなければならない。

（発生時の対応手順）

第6条 カスタマーハラスメントが発生した場合、法人及び現場担当者は以下の手順に従い対応する。

- ① 一次対応・安全確保：身の危険を感じる場合や暴言・暴行等がある場合は、複数名で対応するか、直ちに対応を打ち切り職員の安全を第一に確保する。必要に応じて院内セキュリティや警察へ通報する。
- ② 医療継続性への配慮：継続的な治療を要する入院患者や緊急性の高い患者については、応召義務の趣旨及び医療の継続性に配慮しつつ、隔離・鎮静、担当医の交代、多職種チームによる対応など、安全を確保した上での適切な医療措置を講じる。
- ③ 事実確認・記録の保存：発言内容、日時、対応経緯、相手方の言動等を詳細に記録し、録音データ、防犯カメラ映像、カルテ等の証拠を確実に保全する。
- ④ 組織的対応・毅然とした措置：事案に応じて所属長または法人の責任者が介入し、不当要求の拒絶を行う。悪質な場合は、面会謝絶、院内立ち入り禁止、悪質なクレーマーに対する受診制限等の措置を講じる。
- ⑤ 法的措置等の検討：警察への被害届の提出、弁護士を通じた警告書送付や法的措置（損害賠償請求等）を速やかに検討・実施する。

（被害を受けた職員の配慮・アフターケア）

第7条 法人は、カスタマーハラスメントにより精神的・身体的被害を受けた職員に対し、以下のような必要な配慮及び支援を速やかに行う。

- ① メンタルヘルスケア（産業医・公認心理士等によるカウンセリング機会の提供）
- ② 配置転換、担当替え、一時的な業務からの離脱など、就業上の必要な配慮
- ③ 通院・休養が必要な場合における適切な支援及び制度上の配慮
- ④ 警察への相談や法的対応に伴う法人の全面的なバックアップ

（相談者の不利益取扱いの禁止）

第8条 法人は、職員がカスタマーハラスメントの相談を行ったこと、または事実確認等に協力したことを理由として、解雇、不利益な配置転換その他のいかなる不利益な取り扱いも行わない。

(プライバシーの保護)

第9条 相談窓口担当者、所属長その他対応にあたった者は、相談者及び関係者のプライバシー、個人情報を厳重に保護し、業務上必要な範囲を超えて情報を漏洩してはならない。

(改廃)

第10条 本規定の改廃は、管理者会議等の決議を経て行う。

附 則

本規定は、2026年（令和8年）10月1日より施行する。

【参考】カスタマーハラスメント対応フロー概要

フェーズ	主な対応内容	担当・役割
1. 一次対応・安全確保	・ 暴言・威圧に対し毅然とした対応（複数人対応） ・ 危険時は対応中断、避難、必要に応じて警察通報	現場担当者・所属長
2. 報告・事実確認	・ 速やかに相談窓口へ報告 ・ 日時、発言、要求内容、録音等の証拠保存	被害職員・相談窓口
3. 組織的判断・対応	・ 不当要求の不承諾・取引停止通知 ・ 悪質事案の弁護士相談・法的措置（警察・裁判）	法人・相談窓口 ・ 顧問弁護士
4. アフターケア	・ メンタルヘルスケア（カウンセリング等） ・ 業務配置の配慮、再発防止策の協議	相談窓口・産業医