

カスタマーハラスメント基本方針

はじめに

医療法人社団橘光葉会（以下「当法人」）は、「尊厳を損なうことなく、安心して長期の療養生活が送れ、最期に際しては、苦痛がなく、穏やかに人生を全う出来るような介護・医療体制を整えて地域社会に貢献する」基本理念のもと、質の高い細やかな医療・介護サービスの提供に努めています。

これらのサービスを持続的に提供するためには、担い手である職員一人ひとりが安心して業務に従事できる、健全で安全な職場環境の維持が不可欠です。

しかし近年、一部の方々による、社会通念を逸脱する要求や威圧的言動、暴力行為などの迷惑行為が発生し、職員の尊厳が損なわれ、診療・療養環境に重大な悪影響を及ぼす事例が見られます。

このような背景を踏まえ、厚生労働省によるカスタマーハラスメント対策マニュアル等を参考に、当法人ではカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」）の防止と適切な対応を目的とした基本方針を定め、職員の安全と尊厳を守る体制を明確化します。

カスタマーハラスメントに該当する行為

当法人におけるカスハラとは、患者様・入所者様・ご家族様または関係者による、妥当性を欠いた要求や社会通念上不相当な言動（例：威圧、暴言、暴力、セクシュアルハラスメント等）により、当法人職員の就業環境を害し、心身の苦痛を生じさせる行為を指します。

この定義は、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」および関連する法令や行政指針に基づいています。

カスタマーハラスメントへの対応

当法人では、患者様・入所者様・ご家族様の権利を尊重しつつも、職員の人権保護を最優先し、必要に応じて毅然とした対応をとります。

以下のような迷惑行為が確認された場合、医療・介護サービス提供の中止や退去（強制退院・当法人施設への出入禁止）を命じることがあります。応じていただけない場合は、警察への介入依頼を行います。さらに悪質と判断した場合には、弁護士等の第三者と連携し、厳格に対処いたします。

該当する迷惑行為の例

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）
- ・威圧的な言動

- ・継続的で執拗な言動の継続
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃・要求
- ・職員の個人情報を無断で収集・撮影・録音し、SNS 等に投稿・拡散する行為
- ・不当な金銭・物品・謝罪等の要求
- ・不合理または過剰なサービス提供の要求
- ・無許可での撮影・録画・録音
- ・その他、医療行為や介護サービス提供に支障を来す迷惑行為

これらの行為は、職員との信頼関係を損ない、適切な医療行為や介護サービスの継続を困難にします。

繰り返される場合、信頼関係が破綻していると判断し、新たなサービス等の提供はいたしかねます。

ご理解とご協力をお願い

皆様に安心して医療行為、及び介護サービスの提供を受けていただくために、職員の安全と尊厳を守る取り組みにご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

制定日 2026年10月1日

医療法人社団橘光葉会

理事長 林 光輝