

中嶋病院グループカスタマーハラスメント防止基本方針

はじめに

中嶋病院グループ（以下「当グループ」）では、すべての患者さまや利用者さまに安心して診療・介護サービスを受けていただけるよう、日々、安全で快適な療養環境の提供に努めています。一方で、一部の患者さまや利用者さまから、暴言・脅迫・不当な要求など、いわゆる「カスタマーハラスメント」に該当する行為が見受けられる場合があります。そのような行為は職員の心身の健康を害し、ひいては他の患者さまや利用者さまの医療・介護サービスの提供にも影響を及ぼすおそれがあります。当グループでは職員の安全を守り、質の高い医療・介護サービスを継続的に提供するために、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めております。

カスタマーハラスメントの定義

患者さまや利用者さま等からの言動・要求のうち、

- 内容に妥当性を欠くもの
- 妥当な内容であっても、その手段や態様が社会通念上不相当なもの

であり、結果として職員の就業環境や他の患者さまの療養環境が害される行為を指します。

対象となる行為（例）

※以下は一例であり、これに限られるものではありません。

- 身体的・精神的な攻撃（暴言・脅迫・中傷・侮辱・暴行・傷害など）
- 過度な謝罪や土下座の強要
- 長時間の居座りや診療妨害、同じ説明を何度も繰り返し求める行為
- 他の患者さまや職員のプライバシーを侵害する行為（無断録音・撮影、SNSへの投稿など）
- 差別的・性的な言動
- 職員個人への攻撃や個人的要求
- 不合理または過剰な医療の要求

- 正当な理由のない金銭・物品・謝罪などの要求

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

当グループの対応

- 職員の安全を最優先し、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、毅然とした対応を行います。
- 状況によっては医療・介護サービスの提供を中止・制限させていただく場合があります。
- 悪質な行為や犯罪行為と判断される場合には、警察・弁護士など外部機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対応いたします。

職員への取り組み

- 職員に対し、カスタマーハラスメントに関する研修や対応方法の周知を行います。
- 被害に遭った職員の心身のケアを行い、再発防止に努めます。

患者さま・ご家族へのお願い

多くの患者さまや利用者さまにはご理解とご協力をいただき、円滑に医療・介護サービスの提供が出来ております。今後も安心で質の高い医療・介護サービスを提供していくため、カスタマーハラスメントにあたる行為はご遠慮いただきますよう、何卒ご理解とご協力をお願いいたします。

附則 2025年11月5日 制定

社会医療法人康陽会

理事長 繩田 淳

社会福祉法人康陽会

理事長 中嶋 康之