

社会医療法人創和会 カスタマーハラスメント対応方針

1 基本方針

社会医療法人創和会（以下「当法人」という。）は、「患者さん・利用者さんに対する安全で質の高い医療・介護の提供」を理念として、患者さん・利用者さん及びそのご家族に対し、誠実かつ丁寧な対応に努めています。

一方で、一部の患者さん・利用者さん、そのご家族その他の来訪者から、職員の人格を否定する言動、暴力、脅迫、不当な要求など、社会通念上許容される範囲を超える行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）が行われることがあります。

当法人は、すべての職員が安心して働くことのできる職場環境を確保することが、安全で質の高い医療の提供につながるものと考えています。

そのため、当法人はカスタマーハラスメントに対しては毅然と対応し、必要に応じて診療やサービスの提供をお断りするほか、警察、顧問弁護士等の関係機関と連携し、適切な措置を講じます。

2 カスタマーハラスメントの定義

患者さん・利用者さん、そのご家族その他の来訪者からの要求や言動のうち、その内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものをいいます。

3 主な対象行為

次のような行為をカスタマーハラスメントとして取り扱います。

(1) 身体的・精神的攻撃

- ・ 暴行、傷害
- ・ 威嚇、脅迫、恫喝
- ・ 大声による威圧、暴言、人格否定、侮辱
- ・ 差別的又は性的な言動

(2) 過度又は不当な要求

- ・ 医学的根拠のない診療・投薬・検査の強要
- ・ 法令又は院内ルールに反する要求
- ・ 過剰な謝罪や処分の要求
- ・ 不合理な金銭補償や特別扱いの要求

(3) 拘束的な行為

- ・ 長時間にわたる居座り
- ・ 繰り返しの電話、面談、メール
- ・ 職員を長時間拘束する行為

(4) 業務妨害

- ・ SNS やインターネットへの誹謗中傷
- ・ 虚偽の情報発信
- ・ 診療や病院運営を妨害する行為

- ・ 院内設備の破損又は器物損壊

(5) その他

- ・ ストーカー行為
 - ・ 無断撮影・録音・配信
 - ・ 職員個人への接触要求やつきまとい
 - ・ その他、職員の安全や就業環境を害する行為
-

4 当法人の対応

カスタマーハラスメントが認められた場合は、次の対応を行います。

1. 対象行為の中止を求めます。
 2. 複数の職員で対応します。
 3. 面談又は電話対応を終了することがあります。
 4. 必要に応じて院内への立入りを制限します。
 5. 診療契約又はサービス提供を終了又は制限する場合があります。
 6. 悪質な場合は、警察への通報、顧問弁護士への相談、法的措置等を講じます。
-

5 職員への取組

当法人は、職員を守るため、次の取組を実施します。

- ・ 職員研修の実施
 - ・ 相談窓口の設置
 - ・ 相談者のプライバシー保護・不利益取扱いの禁止
 - ・ 組織的な対応体制の整備
 - ・ 発生事例の記録及び再発防止
 - ・ 被害を受けた職員への心理的支援
-

6 患者さん・ご家族へのお願い

当法人では、患者さん・利用者さん一人ひとりに適切な医療やサービスを提供するため、職員との信頼関係を大切にしています。

患者さん・利用者さん及びそのご家族には、職員への暴力、暴言、脅迫、不当な要求等を行わないよう、ご理解とご協力をお願いいたします。

万一、このような行為が認められた場合には、本方針に基づき対応いたします。

制定 令和8年10月1日

社会医療法人創和会
理事長 重井 文博

社会医療法人創和会 はあもにい倉敷
カスタマーハラスメント対応方針

1 基本方針

社会医療法人創和会（以下「当法人」といいます。）は、健康づくり、運動指導、文化活動及び生涯学習の機会を提供することを通じて、利用者の皆様が安心して快適に施設をご利用いただける環境づくりに努めています。

一方で、一部の利用者やそのご家族、同伴者その他の来訪者から、職員等の人格を否定する言動、暴力、脅迫、不当な要求など、社会通念上許容される範囲を超える行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）が行われることがあります。

当法人は、すべての職員等が安心して働くことのできる職場環境を確保することが、安全で質の高いサービスの提供につながるものと考えています。

そのため、当法人はカスタマーハラスメントに対しては毅然と対応し、必要に応じて施設利用又はサービスの提供をお断りするほか、警察、顧問弁護士等の関係機関と連携し、適切な措置を講じます。

2 カスタマーハラスメントの定義

利用者、そのご家族、同伴者その他の来訪者からの要求や言動のうち、その内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員等の就業環境を害するものをいいます。

3 主な対象行為

次のような行為をカスタマーハラスメントとして取り扱います。

（１）身体的・精神的攻撃

- 暴行、傷害
- 威嚇、脅迫、恫喝
- 大声による威圧、暴言、人格否定、侮辱
- 差別的又は性的な言動

（２）過度又は不当な要求

- 施設利用規則又は法令に反する要求
- レッスン内容、指導方法、担当講師等についての不当又は過度な要求
- 過剰な謝罪や職員等の処分を求める要求
- 不合理な返金、金銭補償又は特別扱いの要求
- 他の利用者との公平性を損なう要求

（３）拘束的な行為

- 長時間にわたる居座り
- 繰り返しの電話、メール又は面談の要求
- 職員等を長時間拘束する行為

（４）業務妨害

- レッスン、講座又は施設運営を妨害する行為
- SNS その他インターネットへの誹謗中傷

- 虚偽の情報発信
- 施設設備の破損又は器物損壊

(5) その他

- ストーカー行為
- 無断撮影、録音又は動画配信
- 職員等への私的な接触要求又はつきまとい
- 他の利用者に迷惑又は危険を及ぼす行為
- その他、職員等の安全又は就業環境を害する行為

4 当法人の対応

カスタマーハラスメントが認められた場合は、状況に応じて次の対応を行います。

1. 対象行為の中止を求めます。
2. 複数の職員等で対応します。
3. 面談、電話又は施設利用を終了することがあります。
4. 施設への立入り又は利用を制限することがあります。
5. レッスン、講座その他サービスの提供を中止又は終了することがあります。
6. 会員資格の停止又は利用契約の解除を行うことがあります。
7. 悪質な場合は、警察への通報、顧問弁護士への相談その他法的措置を講じます。

5 職員への取組

当法人は、職員等を守るため、次の取組を実施します。

- 職員研修の実施
- 相談窓口の設置
- 相談者のプライバシー保護・不利益取扱いの禁止
- 組織的な対応体制の整備
- 発生事例の記録及び再発防止
- 被害を受けた職員への心理的支援

6 利用者の皆様へのお願い

当法人では、当施設を利用されるすべての皆様に安心して施設をご利用いただくため、職員等との信頼と尊重を大切にしています。

利用者の皆様、ご家族及び同伴者におかれましては、職員等に対する暴力、暴言、脅迫、不当な要求その他の迷惑行為を行わないよう、ご理解とご協力をお願いいたします。

万一、このような行為が認められた場合には、本方針に基づき適切に対応いたします。

制定 令和8年10月1日

社会医療法人創和会
理事長 重井 文博