

カスタマーハラスメント(カスハラ)に対する基本方針

当法人は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律(労働施策総合推進法)及び「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」(令和8年厚生労働省告示第51号)並びに愛知県カスタマーハラスメント防止条例(令和7年愛知県条例第34号)を踏まえ、次のとおり基本方針を定めます。

1. 基本方針

当法人は、患者さん、ご家族、訪問先の関係者、お取引先、施設の近隣にお住まいの方その他当法人の事業に関係を有する方(以下「患者さん等」といいます。)からのご意見・ご要望を大切にし、安心・安全で質の高い医療の提供に努めます。

一方で、職員に対する暴言、脅迫、威圧的な言動、人格を否定する発言、長時間・繰り返しの拘束、不当な要求その他、社会通念上相当な範囲を超える言動により、職員の尊厳や就業環境を害する行為(カスタマーハラスメント、以下「カスハラ」)については、職員を守るため、組織として毅然と対応します。

患者さん・ご家族等と職員が互いに尊重し合い、信頼関係を築ける医療環境を目指します。

2. 当法人が考えるカスタマーハラスメント

当法人は、次の①から③までのすべてを満たす言動をカスハラとして取り扱います。

- ① 患者さん等の言動であること
- ② 職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えていること
- ③ 職員の就業環境が害されること

②の「社会通念上許容される範囲を超えるかどうか」は、要求の内容だけでなく、その手段・態様も含め、業務の性質その他の事情を踏まえて総合的に判断します。要求の内容またはその手段・態様のいずれかが社会通念上相当性を欠く場合には、カスハラに該当することがあります。

カスハラには、対面で行われるもののほか、電話、手紙、電子メール、SNS等インターネット上で行われるものも含まれます。

例えば、次のような行為が該当する場合があります。

- ・ 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- ・ 脅迫、威嚇、威圧的な言動
- ・ 暴力、物を投げる、物を壊すなどの行為
- ・ 長時間にわたる拘束や、同じ要求を繰り返す行為
- ・ 謝罪の強要、土下座の強要
- ・ 職員個人への金銭、物品、特別なサービス等の不当な要求
- ・ 診療・看護・介護等の範囲を超える過剰な要求
- ・ 職員の個人情報を聞き出す、SNS等で公開する行為
- ・ SNS、インターネット等において、職員個人を対象とした誹謗中傷、虚偽の情報の掲載、個人情報の公開等を行う行為、またはこれらを行うことをほのめかして職員を脅す行為
- ・ 正当な理由なく職員の自宅、私用電話、私的SNS等へ連絡する行為
- ・ 性的な要求、職員のプライバシーに関わる要求
- ・ 診療内容等と関係のない、または不当な損害賠償の要求
- ・ わざとぶつかる行為、つばを吐きかける行為

- 大声をあげて職員や周囲を威圧する言動、反社会的な言動
- 話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、同様のメール等を執拗に送りつける行為
- 職員の人格、プライバシーまたは安全を害する目的・態様による盗撮、無断撮影等
- 職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動、これらの機微な個人情報を本人の了解なく他者に暴露し、または開示を強要し、もしくは禁止する行為
- その他、職員の安全、尊厳または就業環境を著しく害する行為

なお、診療内容や医療サービスに関する正当なご意見・苦情・要望については、カスハラとして一律に扱うものではありません。

障害を理由とする不当な差別的取扱いをしないよう求めること、および社会的障壁の除去を必要としている旨を表明することは、カスハラに当たりません。当法人は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づき、負担が過重でないときは、社会的障壁の除去について必要かつ合理的な配慮を行います。

疾患または障害の症状に起因すると考えられる言動については、カスハラとしての対応とは区別して取り扱います。ただし、この場合においても、職員の安全を確保するため、複数名での対応、環境の調整、主治医および担当部門との情報共有その他必要な措置を講じます。職員が我慢して対応することを求めるものではありません。

カスハラの発生の原因や背景には、当法人側の説明不足、接遇上の問題、コミュニケーションの不足がある場合もあります。当法人は、改善すべき点がある場合には、これを是正します。

3. 当法人の対応

カスハラに該当する行為が認められた場合には、職員を守ることを最優先とし、個人ではなく組織として対応します。

必要に応じて、

- 対応する職員を交代する
- 管理者・責任者が対応する
- 対応時間や方法を制限する
- 職員を一人で対応させず、複数名で対応する
- 事実確認や職員の安全確保のため、必要に応じて、やり取りを録音または録画する（個人情報の保護に関する法律その他の法令を遵守し、取得した情報を適切に取り扱います。）
- 診療・訪問等の対応を中止またはお断りする
- 警察、弁護士その他の関係機関へ相談する

などの措置を講じます。

特に、暴力、脅迫、危険物の持込み、職員への危害が予想される場合など、職員の安全が確保できないと判断した場合は、直ちに対応を中止し、必要な機関へ連絡します。

なお、診療の中止等の判断は、医師法第 19 条（応招義務）の趣旨および「応招義務をはじめとした診察治療の求めに対する適切な対応の在り方等について」（令和元年 12 月 25 日医政発 1225 第 4 号）を踏まえ、緊急に対応を要する場合を除き、診療の基礎となる信頼関係が失われているかどうかを個別に判断して行います。

また、職員に対し過度な要求を繰り返すなど、特に悪質と判断した場合には、上記に加え、次の措置を講じることがあります。

- ・ 行為者に対する警告文の発出
- ・ 法令の制限内において、診療その他のサービスの提供を行わないこと
- ・ 当法人の敷地および施設への立入りの禁止
- ・ 警察への通報および被害届の提出
- ・ 損害賠償請求、仮処分命令の申立てその他の法的措置

4. 訪問診療・訪問看護等における対応

訪問診療では、職員が患者さんのご自宅等に赴いて医療を提供するという特性があります。そのため、訪問先において職員の安全が確保できない場合、暴言・脅迫・暴力等が繰り返される場合、その他適切な医療提供が困難と判断される場合には、職員の安全を確保したうえで、訪問診療の方法や体制の変更、訪問の中止等を含め、組織として対応を検討します。

訪問看護、訪問リハビリテーションその他の訪問系サービスについても、同様に取り扱います。また、リスクが認められる訪問先については、複数名訪問、訪問時間帯の指定、訪問先から事業所への定時連絡等の措置を講じます。

訪問先で身の危険を感じた場合は、判断を待たずに退去してください。

5. 職員へのお願い

職員は、カスハラと思われる行為を一人で抱え込まず、速やかに上司または相談窓口（事務長）へ報告・相談してください。被害を受けた本人だけでなく、目撃した職員も報告してください。

実際にカスハラが生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、カスハラに該当するか判断に迷う場合であっても、広くご相談ください。

相談者および関係者のプライバシーは保護します。相談の内容および相談したという事実は、対応に必要な範囲に限って取り扱います。

カスハラに関する相談・申告をしたこと、事実関係の確認その他当法人が講じる措置に協力したこと等を理由として、解雇その他の不利益な取扱いを行いません。

また、法令に基づき、愛知労働局への相談、紛争解決の援助の求め、調停の申請等を行ったことを理由として、不利益な取扱いを行いません。

なお、カスハラの判断や対応は職員個人に委ねず、組織として事実確認を行い、適切に対応します。

この方針は、雇用形態を問わず当法人が雇用するすべての職員および当法人で就業する派遣職員に適用します。また、業務委託先の従業員その他当法人の業務に従事する当法人の雇用する労働者以外の者についても、可能な限り、本方針に準じてカスハラから保護するための対応を行います。

職員は、患者さん等に対して誠実かつ適切に対応し、カスハラの原因をつくらないよう努めます。また、お取引先その他の事業者に雇用される方に対して、カスハラに該当する言動を行いません。

6. 患者さん・ご家族・関係者の皆様へ

当法人は、患者さん・ご家族・関係者の皆様から寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、医療サービスの改善に努めます。

一方、職員の尊厳や安全を脅かす行為については、適切な医療提供を継続するためにも、毅然とした対応を行います。

なお、愛知県カスタマーハラスメント防止条例においても、カスタマーハラスメントを行ってはならないことが定められています。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

附則

この方針は、令和 8 年 10 月 1 日から施行します。

当法人は、年 1 回以上、この方針の運用状況、相談体制、対応事例、再発防止策その他必要な事項を確認し、必要に応じて方針、手順および研修等を見直します。

この方針は、院内掲示、当法人ホームページへの掲載により、職員および患者さん等に周知します。

令和8年9月30日

医療法人豊隆会
理事長 加藤 豊