



医療法人 敬愛会

介護医療院アビラ大形

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1、基本方針を公表する背景・目的

医療法人敬愛会介護医療院アビラ大形（以下、当施設）は、「医療と介護の倫理に基づき地域社会に良質なサービスを提供し、ご家族にとっても安心して日々の生活を託することができ、常にご利用者さまの立場になって医療と介護サービスを提供する施設であること」という理念を基に、各医療機関・関係介護サービス事業所の皆様との連携を深め、地域連携施設として更にその機能を充実するよう努めています。これらの医療・介護サービスを持続的に提供するためには、それを支える職員が、誇りを持って活躍し、尊厳が保たれていることが不可欠です。日頃より当施設をご利用いただく皆様からは、温かいご支援や貴重なご意見をはじめ、時には厳しいご批判を頂戴しており、日々有難く参考にさせていただいております。その一方で、ごくわずかではございますが、職員に対する誹謗中傷、自己中心的で理不尽な要求や悪質なクレームなどの迷惑行為事例が見受けられるようになりました。そのような行為から職員を守ることも持続的によりよいサービスを提供するためには不可欠と考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を公開いたしました。この取り組みを通じて、より良い医療・介護サービスを皆様に提供し続けるよう尽力して参ります。

2、カスタマーハラスメントに該当する行為

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、当施設ではカスタマーハラスメントを、「利用者または家族による妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動（威圧、暴言、暴行、脅迫等）により、当施設職員の就業環境が害されること」と定義します。

[「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」](#)（厚生労働省作成 pdf）

3、カスタマーハラスメントへの対応

施設内において、次のような暴言・暴力・迷惑行為があった場合、退去（診療拒否・強制退所）を命ずることがあります。応じていただけない場合は警察介入を依頼します。当施設が悪質と判断

した場合には、弁護士を含む第三者に相談のうえ、損害賠償請求を含め厳格に対処いたします。また違法行為を発見した場合には速やかに警察に通報します。

例として次に挙げるような行為を当院は拒否します。

- ① 大声による罵倒、暴言またはにらみつける、立ちほだかるなどの威圧的な言動等により、他の施設利用者や施設職員に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような行為）
- ② 利用者および施設職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合
- ③ 解決しがたい要求を繰り返す、施設職員の業務に支障をきたすこと（必要限度を超えて面会や電話等を強要する行為等）
- ④ 施設職員へみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為をすること（盗撮、つきまとい、セクシャルハラスメント、ストーカー行為等）
- ⑤ 正当な理由もなく施設内に立ち入り、長時間とどまること
- ⑥ 施設従事者の指示に従わない行為（飲酒・喫煙・無断離脱等）
- ⑦ 施設側の了承を得ず撮影や録音をすること
- ⑧ 正当な理由もなく謝罪や謝罪文を強要すること
- ⑨ 施設内の機器類の無断使用、持ち出し、または器物破損行為
- ⑩ 危険物の持ち込みその他、診療や介護サービス提供秩序に重大な支障をきたす迷惑行為
- ⑪ 宗教への勧誘および政治活動を行なうこと
- ⑫ 許可なく営利を伴う営業行為を行うこと
- ⑬ 一方的な主張等で長時間（30分以上）の電話や明らかに不要な複数回の架電反復により、施設業務に支障を与えること
- ⑭ 社会的地位や立場を利用し、通常を超えた特別待遇要求を行うこと
- ⑮ SNS やインターネット等を利用した誹謗中傷、個人情報の流布、虚偽情報の流布、情報拡散の脅迫等
- ⑯ その他、医療・介護サービスに支障をきたす迷惑行為

このような行為は当事者と施設関係者との信頼関係を損ない、適切な医療・介護サービスの存続を困難にします。また、サービス内容そのものと関係のないクレーム等を繰り返す行為により、利

用者の皆さんと共に施設サービスを継続していくうえで欠かすことのできない信頼関係が破綻していると当施設が判断すれば新たな施設サービスには応じられません。

予めご了承いただくとともに、ご理解とご協力をお願いいたします。

4、職員への周知、啓発および管理体制

当施設では職員を守り、安心して働ける環境を維持するために以下を実施しております。

- ・カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法について研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメント被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- ・より厳格に対応するために外部専門家（弁護士等）と連携します。
- ・被害に遭った職員、またはハラスメント行為を確認した職員が速やかに報告・相談できるよう、以下の通りの相談窓口および管理体制を構築します。

1. **初期連絡**：対象職員は、事案が発生した際、まずは自身の「所属長」へ速やかに連絡・相談を行います。
 2. **組織的対応・協議**：報告を受けた所属長は速やかに上層部へ報告し施設長および事務長、看護師長にて事案の共有と今後の対応策について協議を行います。
 3. **方針決定**：協議に基づき、施設全体としての具体的な対応方針（施設サービス提供拒否、法的措置、警察連携等）を速やかに決定し、組織一体となって対処します。
- ・カスタマーハラスメント被害にあった職員のケア（精神的フォローや就業環境の調整など）に最優先で努めます。
 - ・より厳格に対応するために外部専門家（弁護士等）と連携します。

5、求職活動等におけるハラスメントへの対応

当施設では、労働政策総合推進法等に基づき、当施設の職員のみならず、当施設への就職を希望する求職者、インターンシップ参加者、および実習等を受ける実習生（以下「求職者等」）の尊厳を守り、適切な活動・実習環境を確保することに努めます。当施設の職員による性的な言動等により、求職者等の適切な求職活動や実習受講が阻害される行為（セクシャルハラスメント等）は決して容認いたしません。

【具体的な禁止行為・ハラスメントの例】

- ・ **採用面接や説明会における言動** 採用面接や就職説明会（少人数制のものを含む）の場において、面接官や担当職員が性的な事実に関する質問を行ったり、求職者等の身体（腰や胸な

ど)に触れたりする行為。これにより求職者等に精神的苦痛を与え、求職・就職活動の意欲を低下させること。

- **インターンシップ・実習時における言動** インターンシップ、看護・介護実習・教育実習等の受講中において、指導担当者や関わる職員が性的な不快感を与える言動を行うこと。これにより実習生等が苦痛に感じ、実習の継続や適切な学習・就職意欲が阻害されること。
- **職員訪問（OB・OG訪問等）における言動** 求職者等が当施設の職員を訪問した際、当該職員が性的な関係を要求するような言動を行うこと。これにより求職者等が恐怖や苦痛を感じ、その後の就職活動を断念せざるを得ない状況に追い込むこと。

当施設は、これらの行為に対して厳正に対処するとともに、万が一求職者等から相談があった場合には、前述の管理体制（施設長、事務長、看護師長等による協議）に準じ、事実関係を迅速に調査の上、適切かつ厳格に対応いたします。

引き続き、ご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。

医療法人敬愛会 介護医療院アピラ大形

施設長 長谷川 和樹

（施行日） この規則は、令和8年7月1日より施行する。