

カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会医療法人北九州病院（以下「当法人」）は、「信頼・協調・貢献」の基本理念のもと、より良い医療・介護サービスの提供に努めています。その上で、サービスの改善にとって、患者さんや施設利用者、ご家族などからの**正当な苦情や、ご意見・ご要望は、大変重要な資源**であると考えています。

一方で、要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を著しく傷つける言動など、いわゆる**カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」）**が一部存在します。

これらの行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、患者さんや施設利用者などへの安全・安心な医療・介護サービスの提供にも深刻な影響を及ぼしかねない重大な問題であるため、次の通り当法人における**カスハラに対する基本方針**を定めます。

1 定義

カスハラとは「患者・家族、取引先、施設利用者その他当法人の事業に関わる者などが行うものであって、社会通念上許容される範囲を超えた言動※により、職員の就業環境が害されるもの」を指します。

※「要求の内容」や「手段・態様」に着目し、総合的に判断します。

2 対象となる行為一禁止事項一

1. 「**要求の内容**」に**妥当性がないもの**
 - ・法人の提供する医療・介護サービスに過誤（ミス）や過失が認められないもの
 - ・要求の内容が、法人が提供する医療・介護サービスの内容とは関係がないもの
 - ・特定の性別や年齢の職員によるサービスを要求するもの その他
 2. **要求を実現するための「手段・態様」が不相当なもの**
 - ・身体的暴力（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
 - ・土下座の要求
 - ・継続的、執拗な言動
 - ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応）
 - ・差別的な言動
 - ・性的な言動、無断撮影
 - ・職員個人への攻撃、要求
 - ・器物の破壊 その他
- （その他、不相当とされる場合があるもの）**
- ・交通費の請求や診療費の不払い要求
 - ・金銭補償の要求
 - ・謝罪の要求（土下座を除く） その他
- ※上記は例示であり、これに限られません。

3 当法人の対応

- (1) **対応方針**

問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な対話を重視しますが、カスハラと判断される言動があった場合、当法人は組織として毅然と対応し、以下の措置を講じることがあります。

 - ア 対面や電話での対応の中断
 - イ 必要に応じた会話や電話などの録音
 - ウ 施設外への退去要請
 - エ **診療やサービスの中止・お断り**
- (2) **悪質な行為への対応**

警察や弁護士など外部専門機関と連携し、適切に対応します。
- (3) **職員への対応**
 - ア 職員の安全と心身のケアの優先
 - イ カスハラ対応マニュアルの整備
 - ウ 職員研修の実施
 - エ 職員相談窓口の設置
 - オ 警察や弁護士などとの連携体制整備

4 皆さまへのお願い

これからも「信頼・協調・貢献」の基本理念のもと、患者さんや施設利用者の皆さまに安心・安全な医療・介護サービスの提供を目指してまいります。しかしながら、万が一、カスハラに該当する言動があった場合には、**本方針に則り毅然とした対応をさせていただきます。**

皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。

2025年8月
社会医療法人北九州病院