

令和8年10月1日制定施行

(目的)

第1条 この規程は、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（昭和41年法律第132号）第33条第1項の規定に基づき、法人において、職場におけるカスタマーハラスメントから役職員の活動環境及び職員の就業環境並びに役職員及び職員の心身の健康を守り、並びに役職員が安心して活動できる環境及び職員が安心して働ける環境を確保するため、職場におけるカスタマーハラスメントの抑止等に関し必要な事項を定めることを目的とする。

(用語の意義)

第2条 この規程における用語の意義は、次に定めるもののほか、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）において使用する用語の例による。

- (1) 「法人」とは、医療法人中川会（平成4年3月18日成立）をいう。
- (2) 「理事長」とは、法人の理事長をいう。
- (3) 「事業所」とは、法人が開設する病院、診療所、介護老人保健施設その他の事業所をいう。
- (4) 「事業管理者」とは、次に定める者をいう。
 - ア 病院にあっては、病院長とする。
 - イ 診療所にあっては、当該診療所を管理する所長とする。
 - ウ 介護老人保健施設にあっては、施設長とする。
 - エ 病院、診療所及び介護老人保健施設以外の事業所にあっては、当該事業所を管理する者とする。
- (5) 「患者等」とは、次に掲げるものをいう。
 - ア 医療サービスの提供を受ける患者（医療サービスの提供を受ける可能性がある潜在的な患者を含む。）及びその家族（近親者及び成年後見人その他の関係者を含む。この号のイ及びウにおいて同じ。）
 - イ 医療サービスの提供を受ける利用者（医療サービスの提供を受ける可能性がある潜在的な利用者を含む。）及びその家族
 - ウ 介護サービスの提供を受ける利用者（介護サービスの提供を受ける可能性がある潜在的な利用者を含む。）及びその家族
 - エ 事業所の事業又は業務に関する内容その他の事項に関し問合せをする者
 - オ 事業所の事業又は業務に係る取引の相手方（今後取引をする可能性がある者を含む。）
 - カ 理事長又は事業管理者と契約の締結に向けた交渉を行う際の当該契約の相手方
 - キ 事業所の近隣の住民
- (6) 「役職員」とは、法人の社員及び役員をいう。
- (7) 「職員」とは、事業所に勤務するすべての職員（理事長又は事業管理者の指揮命令の下で業務に従事する派遣労働者（労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和60年法律第88号）に規定する派遣労働者をいう。）を含む。）をいう。

(8) 「職場」とは、次に掲げる場所をいう。

ア 役職員が職務を遂行するすべての場所

イ 職員が通常就業している場所

ウ イに掲げる場所以外の場所であって、職員が職務又は業務を遂行する場所
(職場におけるカスタマーハラスメントの定義)

第3条 職場におけるカスタマーハラスメントは、職場において行われる次の各号のいずれにも該当するものであることとする。

(1) 患者等の言動

(2) 役職員の職務及び職員が従事する職務又は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たもの

(3) 役職員の活動環境及び職員の就業環境が害されるもの
(法人の方針)

第4条 理事長及び事業管理者は、職場におけるカスタマーハラスメントを許容しないとともに、役職員及び職員を守ることを最優先するものとする。

2 理事長及び事業管理者は、正当な苦情に対しては誠実に対応するものとし、及び社会通念上許容される範囲を超えた言動に対しては組織として毅然に対応するものとする。

3 役職員及び職員は、職場におけるカスタマーハラスメントを受け、又は目撃したときには、一人で抱え込むことなく、第6条の相談に係る窓口又は上司に速やかに報告し、又は相談するものとする。

4 理事長は、前3項に定める法人の方針を具現化するため、基本方針(別紙)を策定するものとする。
(患者等への対処)

第5条 理事長及び事業管理者は、患者等の言動が職場におけるカスタマーハラスメントに該当すると判断したときには、当該職場におけるカスタマーハラスメントの態様、程度等に応じ、次に掲げる対応をとることができるものとする。

(1) 当該職場におけるカスタマーハラスメントへの対応を打ち切ること。

(2) 医療サービス又は介護サービスの提供を中止し、若しくは停止し、又は制限すること。

(3) 取引又は契約の締結に向けた交渉を中止し、又は停止すること。

(4) 警察、弁護士その他関係機関へ相談し、又は通報すること。

(5) 損害賠償の請求その他の法的な措置を講じること。

2 理事長及び事業管理者は、職場におけるカスタマーハラスメントの態様が暴力、脅迫、不退去等であって、かつ、当該態様に緊急に対処する必要があるときには、役職員及び職員の安全確保を最優先した対応をとるものとする。

(相談窓口)

第6条 職場におけるカスタマーハラスメントに関する相談に係る窓口は、次に掲げるとおりとする。

(1) 理事長又は事業所が設置するハラスメントに関する相談窓口

(2) 理事長又は事業管理者が指名するハラスメントに関する相談員
(秘密の保持)

第7条 前条第1号の相談窓口の職員及び同条第2号の相談員は、職場におけるカスタマーハラスメントに関する相談に関し知り得た秘密を他に漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

(不利益取扱いの禁止)

第8条 理事長は、次に掲げる事項を理由として役職員を除名し、若しくは解任し、及び職員に対し解雇その他のいかなる不利益な取扱いを行ってはならない。

(1) 職場におけるカスタマーハラスメントに関する相談を行ったこと。

(2) 職場におけるカスタマーハラスメントに係る事実関係の確認等に協力したこと。
(教育及び研修)

第9条 理事長又は事業管理者は、職場におけるカスタマーハラスメントに係る対応方針、相談に係る窓口、対応手順等について、役職員及び職員に対し、必要な教育及び研修を行うものとする。

(役職員等による他へのカスタマーハラスメントの禁止)

第10条 役職員及び職員は、他へのカスタマーハラスメント(役職員又は職員による患者等並びに他の法人、企業、施設、店舗その他の事業所及び国の機関、地方公共団体その他の団体の従業員(以下この項において「他の事業体の従業員」という。))に対する次に掲げる行為をいう。以下同じ。)を行ってはならない。

(1) 暴言、差別的な言動、セクシャルハラスメント、SNS晒し等による申出、言動その他不当な行為(次号及び第3号において「不当な行為」という。)であって、社会通念上許容される範囲を超えた行為

(2) 不当な行為であって、精神的又は身体的な苦痛を与えることにより、患者等又は他の事業体の従業員の尊厳及び人格を傷つけるとともに、当該患者等又は他の事業体の従業員の心身の健康を害する行為

(3) 不当な行為であって、患者等の日常生活環境若しくは就業環境又は他の事業体の従業員の就業環境を害する行為

2 理事長は、役職員が他へのカスタマーハラスメントを行ったときには、当該役職員に対し、当該他へのカスタマーハラスメントに係る行為の態様、悪質性、継続性、影響の大きさ等に応じ、次に掲げる措置を実施するものとする。

(1) 医療法人中川会定款(平成30年8月31日奈良県指令地医第11号の37)に基づき、除名し、又は解任すること。

(2) 当該役職員を辞任することを勧告し、又は勧奨すること。

(3) 当該他へのカスタマーハラスメントに係る行為に対し、再発防止を勧告し、又は厳重に注意すること。

3 理事長は、職員が他へのカスタマーハラスメントを行ったときには、当該他へのカスタマーハラスメントに係る行為の態様、悪質性、継続性、影響の大きさ等に応じ、当該職員が属する事業所が定める就業規則に基づき、懲戒処分その他の処分を実施するものとする。

4 第1項の法人及び事業所については、第2条第1号及び第3号の規定は、適用しないものとする。

(防止マニュアル)

第11条 理事長は、この規程に定めるもののほか、職場におけるカスタマーハラスメント及び他へのカスタマーハラスメントの防止に関し必要な事項について、カスタマーハラスメント防止マニュアルを別に定めるものとする。

(規程等の見直し)

第12条 理事長は、カスタマーハラスメントに関する法令(これに基づく指針、ガイドライン等を含む。)が改正され、又は見直されたときには、必要に応じ、その都度この規程並びに第4条第4項の基本方針及び前条のカスタマーハラスメント防止マニユ

アルを改正し、又は見直すものとする。

(その他)

第13条 この規程に定めるもののほか、職場におけるカスタマーハラスメント及び他へのカスタマーハラスメントに関し必要な事項については、理事長又は事業管理者が別に定める。この場合において、事業管理者が別に定めるときにあっては、あらかじめ理事長の承認を得なければならない。

附 則

(施行期日)

1 この規程は、令和8年10月1日から施行する。

(経過措置)

2 この規程の施行の日（以下「施行日」という。）の前日までの間に発生した職場におけるカスタマーハラスメントと判断された事案については、この規程の規定に準じて対応することができる。

3 施行日の前日までの間に役職員又は職員が他へのカスタマーハラスメントを行った事案については、第10条第2項の措置又は同条第3項の処分に準じて対処することができる。

(適用区分)

4 施行日の前日までの間において、現に職場におけるカスタマーハラスメントと判断される事案が発生し、かつ、施行日において当該事案が解決していないものについては、同日においてこの規程を適用するものとする。

5 施行日の前日までの間において、現に役職員又は職員が他へのカスタマーハラスメントを行ったと判断される事案が発生し、かつ、施行日において当該事案が解決していないものについては、同日において第10条第2項又は同条第3項の規定を適用するものとする。

医療法人中川会カスタマーハラスメント基本方針

第1 目的等

第1の1 目的

この方針は、医療法人中川会カスタマーハラスメント対応規程（令和8年10月1日施行。以下「規程」という。）第4条第4項の規定に基づき、職場におけるカスタマーハラスメントに係る基本方針を定めることを目的とします。

第1の2 趣旨

当法人は、患者等さまのご要望に誠実にお応えするとともに、安全かつ安心で信頼していただける医療サービスや介護サービス（以下「サービス」という。）の提供を通じ、患者等さまと社会に貢献することをめざしています。

そのために、患者等さまからいただくご意見、ご要望、お申し出などは、サービスの改善と向上に欠かせない大切なものと考えており、当法人は、これらに真摯に向き合うとともに、適切に対応するよう努めます。

一方で、ごく一部の患者等さまによる社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動により、当法人の役職員及び職員が心身の健康を害し、役職員の活動環境や職員の就業環境が害される事案も発生しています。

当法人は、質の高いサービスを継続的に提供していくため、患者等さまと同様に、役職員及び職員の人権及び人格が尊重され、かつ、安心して活動し、働くことができる職場環境を整えることが不可欠であると考えています。

この考え方にに基づき、法令（これに基づく指針及びマニュアルを含む。）を踏まえて当法人における職場におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

第1の3 用語の意義

この指針における用語の意義は、規程第2条に定めるところによります。

第2 職場におけるカスタマーハラスメント

第2の1 定義の解釈

- ① 規程第3条の「職場」には、取引先の事業所、患者等さまの居宅、出張先及びオンライン上の対応（電話、メール、チャット、SNS等をいう。）を含みます。
- ② 患者等さまからの苦情やご意見などのすべてが規程第3条第2号に該当するものではなく、客観的にみて社会通念上許容される範囲内で行われた申出及び言動は、正当なものとして尊重すべきものとします。
- ③ 規程第3条第3号の「役職員の活動環境及び職員の就業環境が害される」とは、患者等さまの言動により、役職員や職員が身体的、精神的な苦痛を受け、かつ、当該活動環境や就業環境が不快となった結果、職務遂行能力や業務遂行能力に重大な影響が生じるなど、職務上、就業上看過できない程度の支障を生じることをいいます。

なお、この判断にあたっては、個々人の感じ方ではなく、平均的な役職員や職員の感じ方を基準とします。

第2の2 職場におけるカスタマーハラスメントと考える行為の例

当法人では、規程及び第2の1の定義の解釈に基づき、次に掲げる行為を職場におけるカスタマーハラスメントに該当しうるものとして取り扱うこととします。

なお、これらは、あくまでも例示であり、職場におけるカスタマーハラスメントは、これらに限らないものとします。

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ・殴る、蹴る、叩く、腕や胸ぐらを掴む
 - ・物を投げつける
 - ・わざとぶつかる、つばを吐きかける
 - ・事業所の施設内の物を壊す、壊すことをほのめかす言動
- ② 精神的な攻撃・人格否定
 - ・大声での恫喝、罵声、暴言
 - ・土下座の強要
 - ・役職員及び職員の人格、能力、属性を否定するような発言
 - ・性的指向、ジェンダーアイデンティティなどに関する侮辱的な発言
 - ・SNSやインターネット上での中傷、名誉棄損、プライバシー情報の暴露
- ③ 威圧的・脅迫的な言動
 - ・反社会的勢力との関係をほのめかす発言
 - ・「マスコミやSNSに悪評を書き込むぞ」「法人本部にクレームしてやる」「訴えるぞ」「家に押しかけるぞ」などを繰り返して脅す行為
 - ・書面による謝罪を強要する行為
 - ・取引の継続や中止を不当に持ち出し、納期や価格などについて不当な圧力を加える行為
- ④ プライバシー侵害・無断の撮影等
 - ・役職員及び職員を無断で撮影し、録画し、録音する行為
 - ・役職員及び職員の自宅の住所や家族構成、健康状態などのプライバシー情報を執拗に聞き出す行為
 - ・SNSなどにおいて、役職員及び職員の個人の顔写真、氏名、音声などを投稿し、信用を毀損する行為
- ⑤ 継続的・執拗な言動・拘束行為
 - ・必要な説明を尽くした後においても同一の内容の要求や質問を執拗に繰り返す行為
 - ・長時間にわたる電話や事業所への訪問による拘束、不退去、居座り
 - ・深夜、早朝、業務時間外に繰り返し電話、メール、SNSなどで連絡を行う行為
- ⑥ 正当な理由のない要求・不当なサービスの要求
 - ・契約内容や一般的なサービスの水準を著しく超える対応を執拗に求める行為
 - ・訪問先の自宅などでプライベートな雑用や介助を強要する行為
 - ・感染症対策を無視した対応を強要する行為
 - ・正当な理由がなく、過度な返金、減額、金銭、物品、損害賠償などを要求する行為
 - ・特別な優遇や担当者の変更を恫喝的、威圧的な言動を伴って要求する行為

第2の3 職場におけるカスタマーハラスメントへの対応方針

当法人は、職場におけるカスタマーハラスメントに対し、組織として毅然とした対応を行うとともに、役職員及び職員の安全と健康を第一に考え、次の方針に基づき対応します。

第2の3の1 法人外への対応

- ① 当法人は、患者等さまからの正当なご意見やご要望については、誠実かつ丁寧に対応するとともに、サービスの改善にいかします。
- ② 一方で、当法人が職場におけるカスタマーハラスメントに該当すると判断した行為

については、役職員及び職員の安全確保を最優先とし、組織として必要かつ適切な次に掲げる措置を講じます。

- ・対応担当者の交代や複数名での対応
- ・一定時間が経過した時点での電話対応の終了や事業所外への退去のお願い
- ・警察、弁護士などの外部の専門機関との連携
- ・法令の範囲内での取引の停止やサービスの提供の中止、事業所への出入りの禁止
- ・必要に応じた仮処分の申立てなどの法的な措置

2の3の2 法人内での対応

- ① 当法人は、職場におけるカスタマーハラスメントを決して放置せず、役職員及び職員が一人で問題を抱え込まないように、事業所ごとに相談窓口及び相談員を設置して組織的に対応します。
- ② 役職員及び職員から、職場におけるカスタマーハラスメントと疑われる言動に関する相談や報告があったときには、事実関係を迅速かつ正確に確認するとともに、必要な安全確保措置、心身のケア、業務体制の見直しなどを行います。
- ③ 当法人は、役職員及び職員からの相談内容や個人情報（健康情報、性的指向、ジェンダーアイデンティティなどの機微な情報を含む。）を適切に取り扱うとともに、プライバシーの保護のために必要な措置を講じます。
- ④ 当法人は、職場におけるカスタマーハラスメントに関して相談したこと、事実関係の確認に協力したことなどを理由として、役職員及び職員に対し、除名、解任、解雇その他の不利益な取扱いをいっさい行いません。

第3 メッセージ

第3の1 役職員及び職員へのお願い（法人内向けメッセージ）

- ① 役職員及び職員は、患者等さまからの正当なご意見やご要望について、企業倫理と法令を遵守しつつ、誠実に対応するよう努めてください。
- ② 一方で、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動を受けた場合、少しでも不安や違和感を覚えた場合には、一人で抱え込まず、速やかに上司や相談窓口、相談員に相談されることを強く推奨します。
- ③ 役職員や職員が、取引先その他患者等さまや他の事業体の従業員に対してカスタマーハラスメントに該当する言動を行うことも厳に慎まなければなりません。
- ④ 当法人は、自らも他の事業体の従業員に対してカスタマーハラスメントを行わないよう、役職員及び職員に対する教育、研修や啓発を通じて他へのカスタマーハラスメントの防止の周知徹底を図ります。

第3の2 患者等さまへのお願い（法人外向けメッセージ）

- ① 当法人は、今後も患者等さまのご意見やご要望を真摯に受け止め、サービスの改善と向上に努めます。
- ② 他方で、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動により、当法人の役職員及び職員の心身の健康や活動環境、就業環境が害される場合には、この基本方針に基づき、対応の中止やサービスの提供のお断り、さらには、法的措置を含む毅然とした対応をとらせていただくことがあります。
- ③ 患者等さまと当法人の役職員及び職員の双方の人権と安全を大切にし、より良いサービスの提供と健全な関係構築を続けていくため、この基本方針の趣旨にご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

第4 基本方針の見直し

当法人は、カスタマーハラスメントに係る関連法令、行政指針及びガイドラインの改正、社会情勢の変化並びに当法人内でのカスタマーハラスメントへの対応に係る運用状況などを踏まえ、この基本方針の内容を継続的に見直すとともに、必要に応じて改定を行います。