

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026年10月1日

医療法人社団高仁会（以下「当法人」という。）は、患者・利用者起点で質の高い医療・介護・福祉を実践するという理念のもと、地域の皆様との連携を深め、地域の医療・介護・福祉をつなぐ役割を担い、その機能の充実に努めています。

日頃より、患者・利用者及びそのご家族等からいただくご意見やご要望は、より良い医療・介護・福祉サービスを提供するための大切なものと考え、真摯に受け止め、誠意をもって対応するよう努めています。

一方で、ごく一部ではありますが、職員に対する暴言、誹謗中傷、暴力、脅迫、セクシュアルハラスメント、長時間の拘束、過度又は不当な要求等、社会通念上許容される範囲を超える言動がみられることがあります。

これらの行為は、職員の人格や尊厳を傷つけ、心身に大きな負担を与えるだけでなく、職場環境を悪化させ、他の患者・利用者等への医療・介護・福祉サービスの提供にも影響を及ぼす可能性があります。

当法人が今後も質の高い医療・介護・福祉サービスを継続して提供していくためには、それを支える職員が、安心して働き、誇りを持ってその能力を発揮できる環境を確保することが不可欠であると考えています。

そのため当法人では、患者・利用者及びそのご家族等からの正当なご意見、ご要望、ご批判等については、これまでと同様に真摯に受け止め、誠意をもって対応します。

一方、職員の尊厳を傷つける行為や、他の患者・利用者等へのサービス提供に支障を及ぼすようなカスタマーハラスメントに対しては、職員個人の問題として抱え込ませることなく、法人として組織的かつ毅然と対応します。

また、暴力、脅迫その他職員や周囲の安全を脅かす行為については、安全確保を最優先とし、必要に応じて警察や顧問弁護士等の関係機関・専門家と連携して対応します。

当法人は、職員の尊厳と安全を守ることが、患者・利用者の皆様に安心して質の高い医療・介護・福祉サービスを提供し続けることにつながるのと考えるのもと、カスタマーハラスメント対策に取り組んでまいります。

医療法人社団高仁会

## 迷惑行為禁止について(院内掲示)

当法人では、患者・利用者、ご家族、来訪者等の皆様に安心して医療・介護・福祉サービスをご利用いただくとともに、職員が安全に業務を行うことができる環境を確保するため、以下のような迷惑行為を禁止しています。皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

| 禁止事項                          | 主な内容                                                        |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1. 暴言・威圧的な言動                  | 大声による罵倒、暴言、侮辱、にらみつける、立ちはだかるなど、他の患者・利用者、来訪者又は職員に恐怖や不快感を与える行為 |
| 2. 暴力・脅迫・危険な行為                | 殴る、蹴る、物を投げる、胸ぐらをつかむ、脅迫するなど、安全を脅かす行為又はそのおそれ強い行為              |
| 3. セクシュアルハラスメント・つきまとい等        | 不必要な身体接触、性的・卑わいな発言や要求、個人的な連絡先の要求、つきまとい、待ち伏せ等                |
| 4. 解決が困難な要求・過度な要求の繰り返し        | 必要な説明後も同一又は同様の要求を繰り返す、必要限度を超えて面会・説明等を求める行為                  |
| 5. 長時間又は繰り返しの電話               | 一方的な主張等による長時間の電話や、同一又は同様の内容の電話を繰り返す行為                       |
| 6. 正当な理由のない長時間の滞在・居座り         | 正当な理由なく施設内に長時間とどまる、退去を求められてもとどまる行為                          |
| 7. 過度な謝罪等の要求                  | 謝罪文、土下座その他社会通念上相当な範囲を超える謝罪等を強要する行為                          |
| 8. 無断での撮影・録音等                 | 当法人の了承を得ず、建物、設備・機器、患者・利用者、来訪者又は職員等を撮影・録音する行為                |
| 9. 撮影・録音した情報等の不適切な公開          | 個人情報やプライバシー等を含む写真、動画、音声等を不適切に SNS・インターネット等へ公開する行為           |
| 10. 設備・機器・備品等の無断使用、持ち出し、汚損・破損 | 法人の設備、機器、備品等を許可なく使用・持ち出し、故意に汚損・破損する行為                       |

|                               |                                                   |
|-------------------------------|---------------------------------------------------|
| 11. 施設内のルールや職員からの必要な指示に従わない行為 | 正当な理由なく必要なルール・指示に従わず、他の患者・利用者等へのサービス又は業務に支障を及ぼす行為 |
| 12. 危険物の持込み                   | 正当な理由なく、刃物その他安全を脅かすおそれのある危険物を持ち込む行為               |
| 13. 無断での勧誘・宣伝・営業活動等           | 当法人の了承を得ず、施設内で宗教への勧誘、政治的な勧誘・宣伝、営利目的の営業活動等を行う行為    |
| 14. その他の迷惑行為                  | その他、安全や尊厳を害し、医療・介護・福祉サービス又は法人の業務に支障を及ぼす行為         |

これらの行為が認められた場合は、行為の中止を求め、必要に応じて警告を行います。

行為が継続する場合又は重大な行為が認められた場合には、その内容や程度、患者・利用者等の状態、サービス提供の必要性等を踏まえ、退去の要請、施設への立入りの制限、今後の医療・介護・福祉サービスの提供方法の見直し、警察への相談・通報、顧問弁護士等への相談その他必要な対応を法人として行う場合があります。

医療法人社団高仁会

# 迷惑行為禁止について(院内掲示)

当法人では、患者・利用者、ご家族、来訪者等の皆様に安心して医療・介護・福祉サービスをご利用いただくとともに、職員が安全に業務を行うことができる環境を確保するため、以下のような迷惑行為を禁止しています。皆様のご理解とご協力をお願いいたします。



## 禁止事項

## 主な内容

### 1. 暴言・威圧的な言動



大声による罵倒、暴言、侮辱、にらみつける、立ちどかるなど、他の患者・利用者、来訪者又は職員に恐怖や不快感を与える行為

### 2. 暴力・脅迫・危険な行為



殴る、蹴る、物を投げる、胸ぐらをつかむ、脅迫するなど、安全を脅かす行為又はそのおそれ強い行為

### 3. セクシュアルハラスメント・つきまとい等



不必要な身体接触、性的・卑わいな発言や要求、個人的な連絡先の要求、つきまとい、待ち伏せ等

### 4. 解決が困難な要求・過度な要求の繰り返し



必要な説明後も同一又は同様の要求を繰り返す、必要限度を超えて面会・説明等を求める行為

### 5. 長時間又は繰り返しの電話



一方的な主張等による長時間の電話や、同一又は同様の内容の電話を繰り返す行為

### 6. 正当な理由のない長時間の滞在・居座り



正当な理由なく施設内に長時間とどまる、退去を求められてもとどまる行為

### 7. 過度な謝罪等の要求



謝罪文、土下座その他社会通念上相当な範囲を超える謝罪等を強要する行為

### 8. 無断での撮影・録音等



当法人の了承を得ず、建物、設備・機器、患者・利用者、来訪者又は職員等を撮影・録音する行為

### 9. 撮影・録音した情報等の不適切な公開



個人情報やプライバシー等を含む写真、動画、音声等を不適切にSNS・インターネット等へ公開する行為

### 10. 設備・機器・備品等の無断使用・持ち出し・汚損・破損



法人の設備、機器、備品等を許可なく使用・持ち出し、故意に汚損・破損する行為

### 11. 施設内のルールや職員からの必要な指示に従わない行為



正当な理由なく必要なルール・指示に従わず、他の患者・利用者等へのサービス又は業務に支障を及ぼす行為

### 12. 危険物の持込み



正当な理由なく、刃物その他安全を脅かすおそれのある危険物を持ち込む行為

### 13. 無断での勧誘・宣伝・営業活動等



当法人の了承を得ず、施設内で宗教への勧誘、政治的な勧誘・宣伝、営利目的の営業活動等を行う行為

### 14. その他の迷惑行為



その他、安全や尊厳を害し、医療・介護・福祉サービス又は法人の業務に支障を及ぼす行為



これらの行為が認められた場合は、行為の中止を求め、必要に応じて警告を行います。



行為が継続する場合又は重大な行為が認められた場合には、その内容や程度、患者・利用者等の状態、サービス提供の必要性等を踏まえ、退去の要請、施設への立入りの制限、今後の医療・介護・福祉サービスの提供方法の見直し、警察への相談・通報、顧問弁護士等への相談その他必要な対応を法人として行う場合があります。

医療法人社団高仁会

録音・録画等の禁止についての掲示

## 録音・録画等の禁止について

当法人では、患者・利用者の皆様及び職員のプライバシーや個人情報を保護し、安心して医療・介護・福祉サービスをご利用いただける環境を確保するため、法人の施設内及び敷地内における無断での録音・録画・撮影を禁止しています。

録音・録画・撮影を希望される場合は、事前に職員へご相談ください。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

医療法人社団高仁会

# 録音・録画等の 禁止について



撮影の禁止



録画の禁止



録音の禁止

当法人では、患者・利用者の皆様及び職員のプライバシーや個人情報を保護し、安心して医療・介護・福祉サービスをご利用いただける環境を確保するため、

**法人の施設内及び敷地内における無断での録音・録画・撮影を禁止しています。**



録音・録画・撮影を希望される場合は、  
**事前に職員へご相談ください。**

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

医療法人社団高仁会