

一般財団法人榛名荘 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

一般財団法人榛名荘(以下、当法人)は、当法人のすべてのサービスを利用する方やその家族(以下、利用者等)が適切なサービスを受けられるよう、安全で安心できる環境を提供することを目指しています。本方針は、カスタマーハラスメントを未然に防止し、発生した場合に迅速かつ適切に対応するための指針を示すものです。

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、当法人ではカスタマーハラスメントを、「利用者等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、当法人職員の就業環境が害されること」と定義します。

3. カスタマーハラスメントへの対応

当法人各施設内において、次のような暴言・暴力・迷惑行為があった場合、退去を命じます。応じていただけない場合は警察介入を依頼します。

当法人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、厳格に対処いたします。

例として次に挙げるような行為を当法人は拒否します。

1. 大声による罵倒、暴言またはにらみつける、立ちはだかるなどの威圧的な言動等により、他の病院・施設利用者や病院・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. 利用者等および当法人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し、当法人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. 当法人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

5. 正当な理由もなく院内に立ち入り、長時間とどまること
6. 医療従事者・介護従事者の指示に従わない行為（飲酒・喫煙・無断離院等）
7. 病院・施設側の了承を得ず撮影や録音をすること
8. 謝罪や謝罪文を強要すること
9. 当法人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. 宗教への勧誘および政治活動を行なうこと
11. 許可なく営利を伴う営業行為を行うこと
12. 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、当法人業務に支障を与えること
13. その他、医療・介護に支障をきたす迷惑行為

このような行為は当事者と医療・介護関係者との信頼関係を損ない、適切なサービスの存続を困難にします。

また、当法人のサービス内容そのものとの関係のないクレーム等を繰り返す行為により、患者・利用者の皆さんと共に診療・介護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法人が判断すれば新たな医療介護サービスには応じられません。予めご了承くださいとともに、ご理解とご協力をお願いいたします。

令和 8 年 1 0 月 1 日

一般財団法人榛名荘
理事長 笛木敬介