

【カスタマーハラスメントに対する基本方針】

田谷会は、「患者様（利用者）」の視点に立ち、高品質なサービスと誠実な対応の提供に努めております。

しかしながら、職員一人ひとりが安心して働くことができる健全な労働環境を守り、持続可能なサービスを提供し続けるためには、過度な要求や人権を侵害する行為に対して適切な措置を講じる必要があります。

そのため、当法人は以下の通りカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

1. 【対象となる行為（カスタマーハラスメントの定義）】

厚生労働省のガイドラインに基づき、患者様等からのクレーム・言動のうち、「要求内容に妥当性を欠くもの」または「要求手段・態様が社会通念上不相当なもの」であり、それによって職員の就業環境が害される行為をカスハラと定義します。

<主な具体例>

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害など）や精神的な攻撃（暴言・脅迫・侮辱など）
- ・威圧的な言動や度を超える過剰な要求（土下座の要求、金銭の不当要求など）
- ・長時間の拘束、不当な居座り、SNS やインターネット上での名誉毀損・プライバシー侵害

2. 【カスハラへの対応姿勢】

（1）毅然とした対応

合理的な理由のない要求や悪質なハラスメントに対しては、妥協せず毅然とした対応を行います。

（2）組織的な対応

職員個人の問題として抱え込まず、組織全体で毅然かつ組織的に対処します。

（3）外部機関との連携

悪質と判断される場合は、警察や弁護士等の専門機関と連携し、法的措置を含めた適切な対処を行います。

3. 【社内体制と職員への支援】

(1) 相談窓口の設置

被害を受けた職員が迅速に相談できる社内窓口を設置・整備します。

(2) 安全の確保とメンタルケア

ハラスメントによる不調や不安に対し、安全の確保およびメンタルヘルスケアの支援を実施します。

(3) マニュアルの整備と研修

対応手順を明確化したマニュアルを作成し、定期的な研修を通じて適切な対応力を養います。

4. 【患者様へのお願い】

当法人は今後も患者様との信頼関係を大切にし、質の高いサービスの提供に全力を尽くしてまいります。

多くの患者様にはご理解とご協力をいただいておりますが、万が一カスハラに該当する行為が見受けられた場合には、本方針に基づきサービスの提供並びにお問合せ等へのご対応をお断りさせていただくことがございます。

令和8年9月1日

医療法人社団田谷会

理事長 田 谷 正 樹