

医療法人尚和会カスタマーハラスメント対応指針

1. 基本理念

医療法人尚和会は、「患者・利用者・職員が互いに尊重し、安全で安心できる環境を守る」ことを基本理念とし、あらゆるハラスメント行為を容認しない。法人は、職員・患者・家族・利用者・地域住民の人権を尊重し、暴力・暴言・過度な要求から職員を守る責任を有する。

2. 適用範囲

本指針は、法人が運営するすべての施設（病院・老健・介護施設・訪問部門等）に適用する。対象は利用者、患者、家族、代理人、取引先、その他来訪者とし、暴言、暴力、威迫、誹謗中傷、過度要求、長時間拘束、SNS 投稿による名誉毀損、セクハラ、差別発言等を含む。

3. 法人の基本方針（7 原則）

1. 安全の確保：職員・利用者の生命・身体の安全を最優先する
2. 一貫対応：すべての施設で同一基準を適用し、対応差を防ぐ
3. 記録と検証：全件を記録・本部報告し、再発防止策を検証する
4. 段階的対応：注意→警告→制限→契約解除の明確な手順を設ける
5. 職員支援：心理的支援・法的支援を法人が提供する
6. 教育・啓発：年 1 回以上の全職員研修を義務付ける
7. 社会的説明責任：重大事案は法人本部が公表方針を決定する

4. 組織体制

理事長・本部長：方針の最終決定、契約解除の承認、公表判断

法人ハラスメント委員会：全体統括、教育企画、再発防止策

法人本部：警察・弁護士・行政対応、記録管理

各施設ハラスメント担当者：現場初期対応・記録・報告

顧問弁護士：警告書・契約解除通知の監修、法的助言

5. 対応手順（法人共通フロー）

第 1 段階：注意・口頭指導（施設長）－ 行為を特定し是正を促す

第 2 段階：警告書（施設長）－ 再発時の措置を明示

第 3 段階：最終警告＋行動契約書（本部長・弁護士監修）－ 面会制限・書面对応明記

第 4 段階：契約解除通知（施設長）－ 正当理由による契約解除

6. 職員保護・通報制度

被害職員は「カスタマーハラスメント行為に関する報告書」により院長又は施設長に報告する。法人は心理的ケア、産業医面談、配置転換などの支援を行う。

7. 教育・研修・広報

新入職員・管理職研修にカスハラ対応教育を必須化し、年1回の統一訓練を実施する。各施設に「暴力・暴言・ハラスメントはお断りします」掲示を行う。

8. 外部連携

警察・弁護士・行政（指導監査課、包括支援センター）・ケアマネジャー・保険者・地域ネットワークと連携し、重大事案は法人本部が一元的に対応する。

9. 関連法令・指針

労働安全衛生法

高齢者虐待防止法

厚労省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」

厚労省「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」

10. 附則

本指針は理事会の承認を経て施行し、年1回見直しを行う。

制定年月日：令和7年11月1日

責任者：医療法人尚和会 理事長 那須 輝

【別紙：カスタマーハラスメントにかかわる内部手順の流れ】

