

カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益財団法人神経研究所

I 法人におけるカスタマーハラスメント対策に関する基本的な考え方

当法人は「全開放で患者さんを温かい家庭的な雰囲気の中で精神科治療を実践する」という理念のもと、患者さん一人一人に真摯に向き合い、信頼と期待に応じるために質の高い医療サービスの提供に努めております。

しかし一部の患者さん・ご家族・ご利用者・関係者（以下“患者さん等”とします）による社会通念を逸脱する要求や威圧的な言動、暴力行為などの迷惑行為の発生により、職員の人権及び就業環境、また他の患者さんの療養環境にも悪影響を及ぼすことがあります。職員がそのような迷惑行為を受けた場合は、上長への報告・相談を行い組織として迅速な対応をいたします。また必要に応じて警察等の公的機関への通報を行うなど厳格に対処いたします。

職員の安全な就業環境を確保し安心して業務に取り組むことができ、患者さんが安心して快適な療養生活をおくることができるように「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたします。

II カスタマーハラスメントの定義

当法人では“カスタマーハラスメント”を以下のように定義します。

「職場において行われる①患者さん等の言動であって、②職員が従事する業務の性質その他の事情に照らし合わせて社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③職員の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすもの」

※電話や SNS 等のインターネット上において行われるものも含まれます。

III カスタマーハラスメントに該当する具体的な行為例

1. 身体的な攻撃（暴行、傷害）
2. 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
3. 威圧的な言動
4. 過度な謝罪要求（土下座等）
5. 継続的で執拗な言動
6. 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
7. 差別的な言動
8. 性的な言動
9. 職員個人への攻撃、要求
10. 職員の個人情報や無断で収集・撮影・録音し SNS 等に投稿・拡散
11. 不合理または過剰なサービス提供の要求
12. 不当な金銭・物品の要求、あるいは診療費の支払いの拒否

IV カスタマーハラスメント発生時の対応

当法人ではカスタマーハラスメントと判断される言動に関して、患者さん等の権利を尊重しつつも、職員の人権保護のために対応フローに則り、組織全体で毅然として対応いたします。

(対応例)

1. 該当の方へ口頭による注意喚起
2. 書面での通知または警告
3. 診療行為、面会の制限または中止
4. 悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察への通報、弁護士等専門家と連携し法的措置（被害届の提出・損害賠償請求等）も含めた厳正な対応

V おわりに

当法人ではすべての関係者との信頼関係を大切にして、安心して医療を受けていただけるよう努めております。みなさまのご理解とご協力をお願いいたします。

付則

この指針は 2026 年 10 月 1 日から施行する

参考資料

- ・厚生労働省カスタマーハラスメント対策企業マニュアル改訂及び業種別カスタマーハラスメント

対策の取り組み支援事業改訂検討委員会：カスタマーハラスメント対策企業マニュアル,令和 8 年