

国立研究開発法人国立長寿医療研究センターのカスタマーハラスメント に対する基本方針

国立研究開発法人国立長寿医療研究センター（以下「センター」という。）は、高齢者の心身の自立と健康長寿の実現を目指し、高度先駆的な医療の提供並びに研究開発、研修等の推進に努めています。わたしたちは、患者やその家族、共同研究・取引関係者等（以下「患者・関係者等」という。）に対して誠心誠意対応し、信頼と期待に応えることで、質の高い医療サービス及び研究開発の成果を社会に提供することを目指しています。

一方で、患者・関係者等の皆様から、職員（業務委託職員、派遣職員、研修生等を含む。）への人格を否定する言動、暴力及びセクシュアルハラスメント、過剰・不当な要求などの行為により、事業の円滑な運営が妨げられることがあります。

こうした行為は、職員の心身の健康と就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心な医療や研究活動の継続に深刻な悪影響を及ぼす重大な問題です。

センターは、職員が安全で安心して働ける環境を確保することが、患者・関係者等に対し、最善の医療と信頼ある研究成果を提供するための基盤であると考えています。安全で円滑な診療・研究環境を維持・向上させるため、職員がこれらの行為を受けた際は、必要に応じて警察への通報等の措置を講じるなど、毅然とした態度で組織的に対応してまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、患者・関係者等からの言動のうち、その内容・態様が社会通念に照らして相当の範囲を超えるものであり、職員の就業環境を害する行為を指す。

2. カスタマーハラスメントの具体例

【人権侵害行為】

- ・職員への暴行、傷害、脅迫、監禁、拘束、土下座の強要
- ・差別的な言動（人種、国籍、思想、信条、病気、障害などに基づくもの）
- ・性的な言動（わいせつな言動、性的な誘いかけ、プライベートな詮索など）
- ・個人情報の執拗な要求、又は不当な公開示唆

【業務妨害行為】

- ・長時間にわたる居座り、又は電話、電子メール等による執拗若しくは不当な要求
- ・合理的な理由のない長時間の面談や対応の強要
- ・診療や業務を妨害する大声、暴力的な言動、器物損壊
- ・SNS等での誹謗中傷や虚偽情報の拡散

【不当な要求】

- ・治療方針を逸脱した医療行為の要求
- ・個人的な便宜や金銭、謝罪金などの不当な要求
- ・必要性や緊急性のない診断書や証明書の発行要求

3. 基本的な対応原則

センターは、カスタマーハラスメントに対し、以下の原則に基づき対応する。

(1) 職員の安全確保

職員の心身の安全と健康を最優先し、ハラスメント行為から保護する。

(2) 組織的な対応の徹底

職員が個人的に抱え込むことなく、組織的かつ統一的に対応する。

(3) 応召義務の適切な運用

医療を必要とする患者に対しては、応召義務を踏まえ、適切な医療を提供できるよう努める。ただし、ハラスメント行為が診療体制を著しく阻害し、他の患者への医療提供に著しい支障をきたす場合には関係部署と連携し、状況に応じ、冷静かつ毅然とした対応をする。

(4) 毅然とした態度の表明

不当な要求やハラスメント行為に対しては、明確に拒否の意思を示し、毅然とした態度で臨む。

(5) 事実確認と記録の徹底

客観的な事実に基づき対応し、日時、場所、言動の内容、対応者等の詳細な記録を正確に残す。

(6) 段階的・書面による措置

応召義務を適切に履行するために、行為の態様に応じて、改善を求める「お願い文」や診療継続の困難等を通知する「通告文」を作成し、患者・家族等に書面で説明する。

(7) 関係機関との連携

悪質な事案や犯罪行為に該当する恐れがある場合は、警察や顧問弁護士等の外部専門機関と速やかに連携し、法的措置を含めた対応を行う。

4. カスタマーハラスメントが起きた際の対応

(1) 発生現場での初期対応

①

患者・関係者等の要求又は行為とセンターの業務との因果関係を確認し、センターに過失はないか、根拠のある要求がなされているか複数名で確認する。

② 要求又は行為の態様が社会通念に照らして相当な範囲かを確認する。要求又は行為

に妥当性がある場合でも、その言動等が暴力的、威圧的、長時間の拘束、差別的などである場合は、社会通念上不相応と考え対応する。

(2) 職場長等による対応

初期対応で解決しない場合、当該初期対応をした職員は、速やかに職場長（又は部局長）に報告し、職場長（又は部局長）は、センターの事業への影響を最小限に抑えつつ、職員の安全を確保するための具体的な方策を検討する。

- ① 職場長（又は部局長）は、当該要求又は行為を行った者に対し、冷静かつ丁寧に対応方針を伝える。
- ② 職場長（又は部局長）は、当該要求又は行為が続く場合、必要に応じて警察への通報や法的措置を検討する旨を伝える。

5. 職員への周知と教育、メンタルヘルスケア

(1) 基本方針の周知と研修

本方針を全職員に周知するとともに、カスタマーハラスメント防止及び発生時の対応手順等に関する定期的な研修を実施する。

(2) 相談窓口の設置とメンタルヘルスケア

職員が速やかに相談できる窓口を整備し、被害を受けた職員に対しては産業医や専門医によるメンタルヘルスケア及びサポート体制を提供する。

令和8年10月1日

国立研究開発法人国立長寿医療研究センター

理事長 荒井 秀典