

カスタマーハラスメント対応指針

下 館 病 院
2026/8/20 制定

1. はじめに

下館病院(以下、当院)は、患者や患者さんのご家族と私たち医療者が相互の信頼関係のもと、診断・治療に取り組むことが、医療の基本と考えています。しかし、一方で、患者さんやご家族からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定するもの、職員の尊厳を傷つけるもの、他の患者さんに対して影響を及ぼすものもあり、これらの言動は職場環境及び診療環境の悪化を招く重大な問題と考えております。

当院職員の人格を否定する暴言や脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つける行為等いわゆる社会通念を著しく逸脱した不当な行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービス提供にも重大な悪影響を及ぼします。当院は、職員の安全な就業環境の確保が、職員の安心した業務遂行につながり、ひいては患者・利用者およびご家族等との良好な関係構築にも資すると考え、**「カスタマーハラスメント対応指針」**を策定しました。

2. 当院におけるカスタマーハラスメン(以下、カスハラ)トの定義

1) 顧客等とは

カスハラの行為主体は、顧客、取引の相手方、施設の利用者、その他の事業主の事業に関係を有する者と広く定義されています。医療機関においては、患者やその家族、近隣住民、製薬会社・医療機器メーカー等取引先の担当者などが顧客等に該当します。

2) 社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

・言動の内容が不相当なもの

1. そもそも要求に理由がない、又はサービス等と関係のない要求

例) 性的な要求、職員の個人的連絡先の要求

2. 想定しているサービスを著しく超える要求

例) 過剰な検査、投薬、処置を求めること

3. 対応が著しく困難又は不可能な要求

例) 「体を元通りに戻せ」「治療費をタダにしろ」

4. 不当な損害賠償要求

例) 軽度の説明不足や事務的ミスに対し、多額の慰謝料を求めること

・手段・態様が不相当なもの

1. 身体的な攻撃(暴行、傷害等)

例) 殴る、蹴る、叩く、物を投げつける

2. 精神的な攻撃(脅迫、中傷、侮辱、暴言、土下座の強要等)、長時間の拘束

例) SNSへの悪評投稿をほのめかす、人格否定、盗撮・無断撮影

3. 威圧的な言動

例) 大声で威圧する、机を叩く、反社会的勢力との関係をほのめかす

4. 継続的・執拗な言動

例) 同じ質問をいつまでも繰り返す、揚げ足取りや論点のすり替えを続ける

5. 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)

例) 長時間の居座りや電話により職員を拘束すること

3) 労働者の就業環境が害されるもの

カスハラに該当する言動とは、一般の労働者の感じ方を基準に、その言動により、労働者が就業する上で看過できない程度の支障を生じさせるものをいいます。

例えば、一度限りの暴言であっても、それによって就業上看過できない支障が生じていなければ、直ちにカスハラに該当するとは限りません。他方で、1回の言動であっても、生命・身体に危害を加えることを示唆して相手を畏怖させるような場合にはカスハラに該当するといえます。

3. カスタマーハラスメントへの対応

当院は、カスタマーハラスメントを一切許容しません。問題解決に際しては合理的かつ理性的な話し合いを行います。当院がカスタマーハラスメントと判断した場合は、即座に対応を中止し、以降のサービス提供をお断りする場合があります。さらに、悪質な場合は警察や弁護士等の専門機関と連携し、法的措置も含めて厳正に対処します。

また、職員にはカスタマーハラスメントに関する知識や対処方法の研修を行い、安心して働ける環境を整備します。加えて、カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や、警察や弁護士等との連携体制も構築します。

当院はすべての関係者が安心して利用し、勤務できる環境を守るため、カスタマーハラスメントには断固とした姿勢で対応します。

以上