

カスタマーハラスメント対応指針

第1条 目的

本指針は、安全運営規程（SQ規 8.3.4）の第1条 目的 に準ずる

職員を守り、職員が安心して医療を提供できる就業環境を確保するとともに、適切で継続的な医療サービスの提供を目的とする。

あわせて、正当な意見・苦情については誠実に対応し、患者との信頼関係の維持に努める。

第2条 カスタマーハラスメントの分類

1. 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えたもの

- 1) そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係の無い要求
 - (1) 性的な要求や労働者のプライバシーに関する要求のこと
- 2) 契約などにより想定しているサービスを著しく超える要求
 - (1) 契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること
- 3) 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - (1) 契約金額の著しい減額を要求すること
- 4) 不当な損害賠償請求
 - (1) 商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること

2. 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 1) 身体的な攻撃（暴行、障害等）
 - ・殴る、蹴る、叩くなどの行為を行うこと
 - ・物を投げつけること
 - ・わざとぶつかかること
 - ・つばを吐きかけること
- 2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求等）
 - ・店舗を壊すことをほのめかす発言や SNS へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって労働者を脅すこと
 - ・インターネット上へ労働者のプライバシーに係る情報を投稿すること
 - ・労働者の人格を否定するような言動を行うこと。
 - ・相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する屈辱的な言動を行うこと
 - ・土下座を強要すること
 - ・盗撮や無断での撮影を行うこと
 - ・労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該ろう者の了解を得ずに他の者に曝露すること又は当該労働者が開

示することを強要する若しくは禁止すること。

3) 威圧的な言動

- 大きな声をあげて労働者や周囲を威圧すること
- 反社会的な言動を行うこと

4) 継続、執拗な言動

- 同様の質問を執拗に繰り返すこと
- 当初の話からすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること
- 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること

5) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応）

- 長時間にわたる居座りや電話で労働者を拘束すること

第3条 カスタマーハラスメントの判断基準

1.顧客の言動

2.その雇用する労働者が従事する業務の性質そのほかの事情にてらして社会通念上許容される範囲を超えたもの

3.労働者の就業環境が害されるもの

3つの要件がすべて当てはまっている事例

第4条 院内体制

1.カスタマーハラスメント相談窓口の設置（医療安全管理者）

2.報告体制 インシデント・アクシデント発生時に準ずる

3.職員の心理的支援体制（メンタルヘルスケア、CP または産業医による面談等）

4.患者・家族への周知

1) ホームページ、院内掲示等で周知する。

第5条 基本的な対応方針

1.一次対応：現場での冷静かつ毅然とした初期対応

1) 冷静な対応

2) 不当な要求や言動に対しては、その場で毅然とした態度で「対応できません」と明確に伝える。

3) 単独対応を避け、必要に応じて録音し、速やかに上司・管理者へ報告



2.二次対応：組織的な対応と記録

1) 当事者以外の当院職員が、ハラスメント行為の事実を当該患者および関係職員からヒアリングし、診療記録に正確・具体的（日時・言動・状況）に残す。
必要に応じて、事案に関する録音を実施する（相手の許可は不要）。

2) カスハラについては、医療事故防止対策手順（SQ手8.3.1）6.カスハラ対応手順参照

3) ハラスメント行為の事実認定について、医療安全管理室・医療安全管理委員

会など（以下ハラスメント審査関連部署）で協議する。

4) ハラスメント行為であると認定された場合には、安全運営管理規定（SQ 規 8.3.4）に基づき、病院として診療拒否、退院要請、立入禁止などの対応を行う。

*SNS・インターネットの被害については、掲載先の SNS・ホームページ運営者（管理人）に削除を直ちに求める。

5) 悪質・継続的な場合、及び SNS・インターネットによる被害の場合は、警察への通報・弁護士を通じた対応・損害賠償請求等の法的措置を検討する。

第 6 条 診療を継続して拒否する場合の対応

1.対象とする患者

「さくら病院 安全運営管理規定」（SQ 規 8.3.4）第 8 条に定める禁止行為を行う者のほか、

薬物中毒依存症等で、病院の規則や取り決めに対し注意、説得しても従えない者であって、

かつ今後、いかに説得や注意を重ねても改善が見込めず、病院関係者との信頼関係に基づく

医療の提供が困難と判断した患者を対象とする。

2.注意事項

1) 継続的な診療拒否を通告した者であっても、生命の危機に晒された状態と判断される場合は速やかに診療に応じなければならない。

2) 継続的な診療拒否を通告した者であっても、その後信頼関係が再構築されたと判断される場合にあっては、再審査を経て、診療再開を院長が決定することが出来る。

第 7 条 教育

1.カスタマーハラスメントの内容および対処の内容を職員に対して周知を行うために職員研修の実施（年 1 回開催予定）する。

第 8 条 医療安全管理規定との関係

1.医療内容の妥当性判断、医療事故への対応、説明および再発防止については、医療安全管理規定に基づき対応するものとする。

患者・家族等の言動が、医療内容に関する正当な説明要求の範囲を超え、職員の就業環境を害すると判断される場合は、本指針に基づき対応する