

カスタマーハラスメント指針

I. はじめに

近年、医療従事者に対するカスタマーハラスメントが増加しており、病院職員が安心して業務を遂行できる環境を整備することが急務となっています。2025年4月1日に施行される東京都カスタマーハラスメント防止条例は、医療従事者を含む就業者をカスタマーハラスメントから保護し、都民の豊かな消費生活を守るための重要な条例です。

この指針は、東京都カスタマーハラスメント防止条例（令和6年東京都条例第140号）に基づき、当院におけるカスタマーハラスメント対策の基本方針を定め、職員が安心して業務を遂行できる環境を確保し、患者へより良い医療サービスの提供を目指すものです。

II. カスタマーハラスメントの定義

1. 「カスタマーハラスメント」とは

患者又は「就業者の業務に密接に関係する者」（以下「患者等」という。）から、病院職員（以下「職員」という。）に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するものをいいます。

2. 「就業者の業務に密接に関係する者」とは

患者ではないが、職員の遂行する業務の目的に相当な関係を有する者、又は本来は関わりが想定されていないものの、職員の円滑な業務の遂行に当たって対応が必要な者をいいます。

具体的には、患者家族や、患者に代わって医療に関する相談や依頼を行う方が該当します。

3. 「著しい迷惑行為」とは

①患者・家族からの要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・病院の提供する医療サービスに過誤（ミス）・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、病院が提供する医療サービスの内容とは関係がない場合

②要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求

③要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・交通費の請求や診療費の不払い要求
- ・金銭保証の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

4. 「就業環境を害する」とは

職員が、患者等からの著しい迷惑行為によって身体的又は精神的な苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなった結果、その職員が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることをいいます。

Ⅲ．カスタマーハラスメントの防止に向けた病院の取組

当院は、カスタマーハラスメントを防止するために、以下の取組を行います。

1．職員への周知・啓発

カスタマーハラスメントに関する研修を定期的実施し、職員の理解を深めます。
院内ポスターやパンフレット等を作成し、カスタマーハラスメントに関する知識を周知します。

2．相談体制の整備

カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、職員からの相談に適切に対応します。
相談窓口は、プライバシーに配慮した環境で、相談しやすい雰囲気づくりに努めます。

3．対応マニュアルの作成

カスタマーハラスメントが発生した場合の対応マニュアルを作成し、職員が適切に対応できるよう支援します。

マニュアルの内容は、具体的な事例を盛り込み、わかりやすく作成します。

4．記録の保管

カスタマーハラスメントが発生した場合、その内容を記録として保管します。
記録は、再発防止に役立てるために活用します。

5．環境整備

カスタマーハラスメントが発生しにくいよう、院内の環境整備に努めます。

Ⅳ．カスタマーハラスメント発生時の対応

1．初期対応

職員は、患者等からの言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、まず、その言動を制止します。

状況に応じて、他の職員を呼ぶ、場所を移動するなどの対応を行います。

2．相談・報告

カスタマーハラスメントを受けた職員は、速やかに相談窓口相談し、状況を報告します。
相談を受けた窓口担当者は、内容に応じて、適切なアドバイスや対応を行います。

3．病院としての対応

病院は、カスタマーハラスメントの発生状況を把握し、必要に応じて、患者等に対して注意喚起、面会制限、診療拒否等の措置を講じます。

警察への通報等の対応を行う場合もあります。

Ⅴ．その他

この指針は、令和7年4月1日から施行します。



おうちにかえろう。病院