

カスタマーハラスメントにおける当院の方針

基本方針を公表する目的

日頃より当院をご利用いただく皆様からは、温かいご支援や貴重なご意見をはじめ、時には厳しいご批判を頂戴しており、日々参考にさせていただいております。その一方で、ごくわずかではございますが、職員に対する誹謗中傷、自己中心的で理不尽な要求や悪質なクレームなどの迷惑行為事例が見受けられるようになりました。

そのような行為から職員を守ることも持続的に医療を提供するためには不可欠と考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を公開いたしました。この取り組みを通じて、より良い医療を皆様に提供し続けるよう尽力して参ります。

カスタマーハラスメントに該当する行為

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」^{※1}の記載を参考に、当院ではカスタマーハラスメントを、「患者または家族による妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動(威圧、暴言、暴行、脅迫等)により、当院職員の就業環境が害されること」と定義します。

※1 参考元：「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」(厚生労働省作成 pdf)

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

カスタマーハラスメントへの対応

院内において、次のような暴言・暴力・迷惑行為があった場合、退去を命じます。応じていただけない場合は警察介入を依頼します。

当院が悪質と判断した場合には、弁護士を含む第三者に相談のうえ、厳格に対処いたします。例として次に挙げるような行為を当院は拒否します。

1. 大声による罵倒、暴言またはにらみつける、立ちはだかるなどの威圧的な言動等により、他の病院利用者や病院職員に迷惑を及ぼす行為(尊厳や人格を傷つけるような行為)
2. 他の病院利用者および病院職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合
3. 解決しがたい要求、正当な理由のない過度な要求を繰り返し、病院職員の業務に支障をきたす行為(必要限度を超えて面会や電話等を強要する行為等)

4. 病院職員へみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為をすること
5. 正当な理由もなく院内に立ち入り、長時間とどまる行為
6. 医療従事者の指示に従わない行為(飲酒・喫煙・無断離院等)
7. 病院側の了承を得ず撮影や録音をすること
8. 謝罪や謝罪文を強要すること
9. 院内の機器類の無断使用、持ち出し、または器物破損行為
10. 許可なく営利を伴う営業行為を行うこと
11. 一方的な主張等で長時間(30分以上)の電話や明らかに不要な複数回の架電反復により、病院業務に支障を与える行為
12. その他、医療に支障をきたす迷惑行為

このような行為は当事者と医療関係者との信頼関係を損ない、適切な医療の存続を困難にします。

また、診療内容そのものとの関係のないクレーム等を繰り返す行為により、診療を継続していくうえで欠かすことのできない信頼関係が破綻していると当院が判断すれば新たな診療には応じられません。

予めご了承いただくとともに、ご理解とご協力をお願いいたします。

職員への周知、啓発

当院では職員向けに以下を実施しております。

- ・カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法について研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- ・カスタマーハラスメント被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- ・より厳格に対応するために外部専門家(弁護士等)と連携します。

引き続き、ご理解とご協力のほど、よろしく願いいたします。

令和6年11月25日

南部町国民健康保険 西伯病院

事業管理者 足立 正久

カスタマーハラスメントの判断基準

①患者または家族の要求内容に妥当性はあるか

患者または家族の主張に関して、まずは事実関係、因果関係を確認し当院に過失はないか、または根拠のある要求がなされているかを確認し、患者等の主張が妥当であるかどうかを判断する。

②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲かどうか

患者等の要求内容の妥当性の確認と併せて、その要求を実現させるための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかどうかを確認する。

例えば長時間に及ぶクレームは、業務の遂行に支障が生じるという観点から社会通念上相当性を欠く場合が多いと考えられる。また、患者等の要求内容に妥当性がない場合はもとより、妥当性がある場合であっても、その言動が暴力的、威圧的、継続的、拘束的、差別的、性的である場合は、社会通念上不相当であると考えられ、カスタマーハラスメントに該当する。

殴る・蹴るといった暴力行為は、直ちにカスタマーハラスメントに該当すると判断できることはもとより、犯罪に該当し得るものとする。

当院は精神科医療も担っている病院であり、患者の過度な要求や暴言が【カスタマーハラスメントに該当するものか】【病状からくるものか】を正しく判断する必要がある。主治医・担当医を交え発生した現象を複数人数で検討しなければならない。

事実関係の正確な確認と事案への対応

患者等からのクレームが正当な主張なのか、言いがかりのような悪質なクレームなのか、病状によるものなのかを判断するため、患者等の主張をもとにそれが事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて判断する必要がある。

事実かどうかの判断については対応者一人で判断せず、周囲や現場責任者に相談する等、複数名で判断する。例え、「今すぐ答えを出せ」と言われても、明らかな事情がない限り、極力その場で答えを出さないようにする。相手の主張が事実と異なる場合には指摘し、事実ならば病院として適切な対応を検討する。

事実関係整理・判断のフロー

①時系列で、起こった状況、事実関係を正確に把握し、理解する

②相手が求めている内容を把握する

③相手の要求内容が妥当か検討する

病状の影響を考慮すること

④相手の要求の手段・態様が社会通念上相当か検討する

カスタマーハラスメントが実際に起こった際の対応

「発生現場でのクレーム初期対応」

現場対応者による初期対応においては、まずは誠意ある対応をしつつ、状況を正確に把握し、事実確認をする必要がある。

ただし患者等から暴力行為やセクハラ行為を受けた場合は、すぐに現場監督者に相談する等事案を引き継ぎ、一人で対応しないようにする

現場対応、電話でのクレーム対応のどちらにおいても以下の事項に留意しつつ、まずは患者等の主張を傾聴することが求められる。

現場対応の場合は不要なトラブルを避けるため、初期対応の時点で、複数名で対応するようにする

1. 対象となる事実、事象を明確かつ限定的に謝罪する

対象を明確にした上で限定的に謝罪する

例えば、「この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません」といったように不快感を抱かせたことを謝り、正確に状況が把握できていない段階では、病院として非を認めたような発言は望ましくない。非を認めて謝罪するのは事実確認をして院内で判断したときである。その際も、過失の程度に応じた謝罪をすることが望ましい。

2. 状況を正確に把握する

患者等が主張する内容を正確に把握することが求められる。患者等から話を聞く際には、途中で発言を遮ることや反論はせず、まずは一通り事情を確認する。相手の話をじっくり聞くことで、相手を落ち着かせることにもつながる。

一通り事情を確認した後、相手が話す内容に不明確なものがあれば確認をし、不足する事情があれば追加で意見をもらい、相手の勘違いがあれば正しい情報を提供する。また、話を聞く際には、常に冷静に穏やかに対応するように心がける。

3. 現場責任者（師長・副部長など【一次相談対応者】）または患者相談窓口へ情報共有する

患者等から確認した情報は、現場責任者または患者相談窓口対応者に共有する。一次相談対応者が生活かつ迅速に状況を把握するため、現場対応者は患者等の要望のみならず、出来るだけ事実関係を時系列で整理して報告することが望まれる。

カスタマーハラスメントが疑われる場合の対応

録音・録画・対応記録・時間の計測など検証可能な証拠を収集する。また、悪質性が高いと疑われる場合には、単独で対応せず複数名で対応する。

対応のポイント

- 待合ロビーや受付前などで対応は避け、カンファレンス室などの個室に招いて二人以上で対応する（時間・人・場所を変えて対応）。
- 相手が感情的になっていても、丁寧な話し方で冷静に対応し、よく話を聞く。また言葉使いに注意し、専門用語は使わないようにする
- 一通り話をお聞きした後は質問を交えながら、詳細に情報を確認し、メモに取って要点を確認する
- 必要があれば相手の理解を得て録音する
- 極力議論は避け、問題を解決しようとする前向きな姿勢が相手に伝わる態度に徹する
- その場しのぎの回答はせず、対応ができないことははっきり断る
- 相手を落ち着かせたい場合は、後で確認して回答するなど冷却期間を設ける
- 原因がはっきりしない時点では安易な推定で説明はしない

実際の院内の動き

状況によっては患者からの犯罪行為等により、法的な手続きや、警察や弁護士等との連携が必要な場合等、現場対応だけでは解決できないケースがある

基本的にはカスタマーハラスメント対応とクレーム対応とで切り離して体制を整える必要はなく、クレーム対応の延長として相談手続きを扱うようにしておく

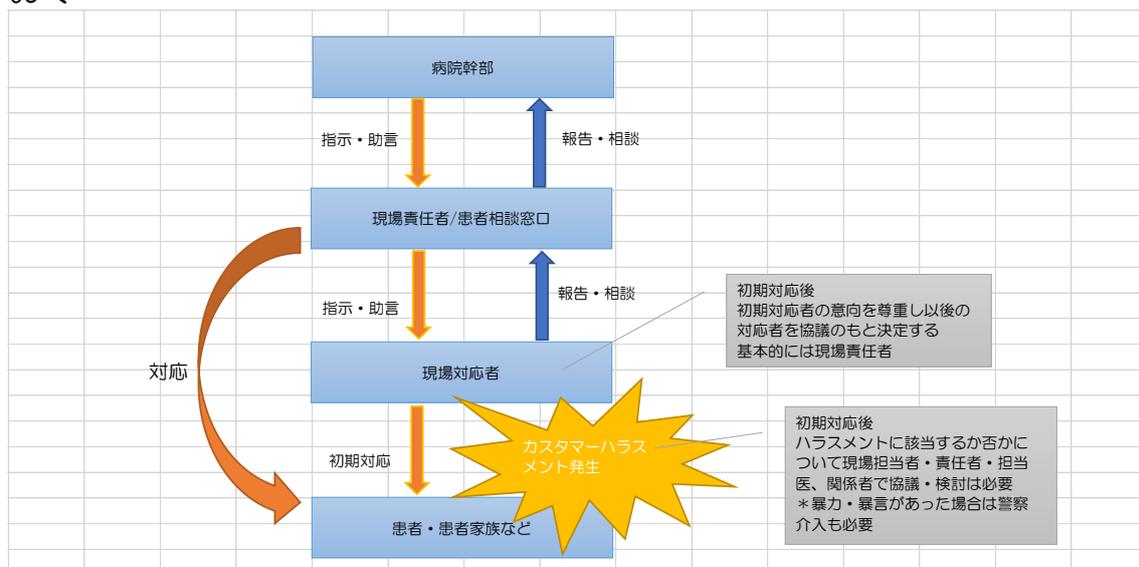


図1 カスタマーハラスメントに関わる内部の流れ

報告書式

安全衛生委員会 「ハラスメントヒアリングシート【相談者】」
「ハラスメントヒアリングシート【第3者用】」を使用

- 書類の記載は現場対応者でもいいが状況を冷静に整理するには現場責任者もしくは患者相談窓口担当者の記入が望ましい

提出先

事案発生部署の部長に提出し、病院幹部へは当該部署の部長から報告する。

ハラスメントを受けた職員への配慮・措置

速やかに【現場での安全確保】【精神面への配慮】対応する

安全の確保

患者等が、殴る、蹴る、物を曲げるといった暴力行為や身体に触るといったセクハラ行為を行ってくる場合、職員の安全確保を行わなければならない。

具体的には現場責任者が患者等の対応を代わり、患者等から職員を引き離す、状況に応じて、弁護士や警察と連携を取りながら、本人の安全を確保するなどの対応を行う。

精神面への配慮

患者等からの言動により、職員にメンタルヘルス不調の兆候がある場合、産業医や臨床心理士等の専門家に相談対応を依頼してアフターケアを行う。加えて医療機関の受診を促す。

現場責任者は状況に応じて休暇を促すことも考慮する。

再発防止のための取り組み

発生事案の内容によるが、可能であれば職員に対して何らかのメッセージ・情報の発信を行う。