府中北市民病院　カスタマーハラスメント対策マニュアル

1. カスタマーハラスメントについての背景と基本方針

当院は患者さまとそのご家族に対して、安全で質の高い医療を提供することを使命としています。これを実現するためには、医療従事者が心身ともに健康で、安心して職務に専念できる環境（就業環境）の確保が不可欠です。

近年、医療現場において、患者さまやそのご家族等（以下「患者等」という）による暴言、暴力、理不尽な要求といったカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」または「ペイハラ」という）が深刻な問題となっている。これらの行為は、職員の尊厳を傷つけるだけでなく、他の患者さまの静穏な療養環境を著しく阻害するものです。

当院は、「職員の安全と就業環境を守ることは、良質な医療を守ることに直結する」という強い認識のもと、いかなるカスハラ行為も決して容認しません。理不尽な要求や悪質な迷惑行為に対しては、組織として毅然とした態度で臨み、法的な措置を含めた厳格な対応を行います。本マニュアルは、職員全員がカスハラに対する共通の認識を持ち、万が一の事態において孤立せず、組織として一貫した対応を行うために策定されたものです。

2. カスタマーハラスメントの定義

当院におけるカスタマーハラスメントとは、患者等からの要求・言動のうち、「医療提供や接遇における正当な不満（苦情）の範囲を超え、その手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境や他の患者の療養環境が害されるもの」を指します。

カスハラに該当する具体的な主な行為として、以下の　5つの類型を定めます。

これらの行為が認められた場合、速やかにマニュアルに定める「エスカレーション手順」に従い、組織対応へと移行します。

① 身体的な攻撃（暴力行為）職員に対する殴打、蹴る、胸ぐらをつかむ、物を投げつける等の行為。

② 精神的な攻撃（暴言・威嚇）大声で怒鳴る、机を叩く、職員を侮辱・中傷する言動。「SNS で晒す」「クビにする」「免許を剥奪させる」等の脅迫的な文言。

③ 執拗な言動・拘束（業務妨害）正当な理由のない、または解決済みの事案に対する長時間の居座り、度重なる電話・面談の強要。診療時間外、または他の患者の治療中に対応を強く要求する行為。

④ 不当・不毛な要求医学的根拠のない検査・投薬の要求、過剰な値引きや返金の

要求。合理的な理由のない担当医・看護師の変更要求、土下座の強要。

⑤ 院内ルール違反・プライバシー侵害許可のない院内での写真・動画撮影、録音、およびそれを SNS 等へ投稿する行為。職員に対するつきまとい、セクシャルハラスメント（卑猥な言動、身体への接触）。他の患者のプライバシーや静穏な療養環境を害する一切の行為。

3．カスタマーハラスメントへの対応

1． 基本姿勢

① 毅然とした態度で対応する

カスハラに対しては冷静かつ毅然とした対応で感情的な反論や過度な謝罪はかえって状況を悪化させる。

② 組織的に対応する

個人任せにせず、組織として統一した対応方針でエスカレーション体制を明確にしておく。

③ 記録を徹底する

カスハラに該当する可能性がある事案について詳細な記録を残すことが重要。
発生日時、相手の氏名、連絡先、具体的な言動、対応内容、必要に応じて音声や動画による証拠も保全する。
ただし、個人情報保護法などの観点から行為者のプライバシーにも留意する。

2. カスタマーハラスメントの具体例

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こと
2. 来院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. 解決しがたい要求を繰り返し、病院職員の業務に支障をきたすこと（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、長時間とどまること
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．宗教への勧誘および政治活動を行なうこと
11．許可なく営利を伴う営業行為を行うこと
12．一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こと
13．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。
「正当な不満（クレーム）」との切り分けは医療サービス向上のための建設的なご意見（苦情）は「正当な不満」として真摯に受け止め、改善に努めます。しかし、指摘内容が正当であっても、その「解決手段」として上記（大声、長時間の拘束、威嚇など）のカスハラ行為が伴う場合は、その時点からカスハラ事案として扱い、毅然とした対応へ切り替えます。
診療内容そのものと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。

3． カスハラ対応のフローチャート （エスカレーション体制）

【フェーズ 1】
（現場スタッフ）患者の言動に「カスハラの兆候」が見られた場合
- ・1 人で抱え込まず、PHS、内線、目配せ等で近くのスタッフ（または管理係・看護師長）を呼び、必ず 2 名以上で対応する。
- ・「客観的な記録を残すため」として、IC レコーダーでの 録音やカルテへのリアルタイム記録を開始する。
- ・「他のお客様のご迷惑になりますので、別室（相談室など）へ移動をお願いします」と促す。対応時間を「原則 15 分まで」と区切り、解決しない場合は次のフェーズへ移行する。

【フェーズ 2】
（現場リーダー層）警告しても態度が改まらない、または対応が 15 分を超えた場合
連絡先：【医療安全管理者、看護部長】

スタッフからリーダーへ対応を交代する（またはリーダーが横に入る）。
「これ以上の対応は当院としては致しかねます」「ここからは責任者がお話を伺います」と告げる。 事態を把握し、患者に対して組織としての最終警告（「これ以上の大声や居座りは診療妨害とみなします」等）を行う。

【フェーズ 3】

管理職・経営層へのエスカレーション（重篤・膠着状態）警告を無視して居座り（不退去）が続く、または要求がエスカレートした場合　　連絡先：【事務長、院長】

【緊急ルート】

直ちに警察へ通報（110 番）

以下の事象が 1 つでも発生した場合は、上記のフローをすべて飛び越え、 現場または係長または看護師長が「直ちに 110 番通報」を行う。

通報基準（迷わずかける基準）

肢体・物品への暴力行為（殴る、蹴る、物を壊す、胸ぐらをつかむ）明らかな脅迫（「殺すぞ」「火をつけるぞ」等の文言）不退去（管理職が「退去」を命じても、敷地内から出ない）刃物や危険物の所持

4. 事後対応

① 対応が一段落したら、必ず記録を作成し、関係部署で情報共有を行う。
② カスハラ被害にあった職員のケアを最優先に努める。
③ 発生時案を分析し、対応フローの見直しや対処方法について研修を実施し再発防止に努める。
④ 事案が深刻化した場合に備え、警察や弁護士といった外部の専門機関との連携も必要に応じておこなう。

5，職員向け相談窓口の設置と運用

職員が被害を一人で抱え込まず、安心して相談できる体制を維持します。

（1）相談窓口の概要

窓口名称：職員安心相談窓口
相談担当者：管理係長、看護部長、Essential HR
相談方法：対面、内線（511、529）

（2）相談対応の 3 大原則

①秘密厳守（プライバシーの保護）

相談者の氏名、相談内容、被害内容などすべてを秘密情報として扱い、本人の同意なく他者に漏らさない。

②不利益取扱いの禁止

カスハラを相談したこと、または事実関係の確認に協力したことなどを理由に、解雇、配置転換、評価の引き下げなどの不利益な取り扱いは一切行わない。

③中立・誠実な対応（二次被害の防止）

相談者の話を否定せず、傾聴する。「あなたの対応が悪かったのでは？」といった二次被害を絶対に与えない。

（3）被害職員のアフターケア

①恐怖心やストレスが残っている場合、産業医の面談やカウンセリングの機会を迅速に提供します。

②カスハラを理由とした心身の不調が起きた場合、労災申請の手続きや復職支援を適切に行います。

府中北市民病院　医療安全管理室

2026 年 9 月 25 日作成