

患者さん・ご家族の皆さまへ

— 安全で適切な医療を継続するためのお願い —

カスタマーハラスメントに対する当院の基本方針

当院では、患者さん・ご家族から寄せられるご意見、ご要望、ご相談を真摯に受け止め、安全で適切な医療の提供に努めています。

一方で、暴言、威圧的な言動、長時間・繰り返しの要求など、**社会通念上許容される範囲を超えた言動**は、職員の就業環境を害するだけでなく、他の患者さんへの対応や安全で適切な医療の提供に影響を及ぼす場合があります。

当院では、厚生労働省「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和8年厚生労働省告示第51号）」等を踏まえ、以下の方針に基づき対応します。

1. カスタマーハラスメントについて

厚生労働省では、職場におけるカスタマーハラスメントについて、

- ① 顧客等（患者・ご家族等）の言動であること
- ② 業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えた言動であること
- ③ その言動により、職員の就業環境が害されること

この、上記3つの要素をすべて満たすものとしています。

患者さん・ご家族からの苦情やご意見のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。

正当なご意見、ご要望、ご相談については、これまでどおり真摯に対応します。

当院では、要求内容だけでなく、その手段・態様、頻度、継続性、これまでの経緯等を踏まえて総合的に判断します。

2. 当院で対応の対象となり得る行為

以下のような行為については、その内容、程度、頻度、継続性等により、カスタマーハラスメントまたは組織的な対応が必要な行為と判断する場合があります。厚生労働省も、身体的・精神的攻撃、威圧的、継続的・執拗、拘束的な言動等を典型例として示しています。

- ・ 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- ・ 人種、国籍、性別、年齢、障害等に関する差別的な言動
- ・ 性的な発言、身体への接触その他の性的な言動
- ・ 大声、威圧的、高圧的な言動
- ・ 脅迫、暴力、物を投げる、器物を損壊する行為
- ・ 職員個人に対する誹謗中傷、継続的・反復的な非難
- ・ 電話にすぐ出られないこと等に対する過度な非難
- ・ 長時間にわたり電話や面談を一方的に継続する行為
- ・ 電話・来院等を継続的・反復的に繰り返し、通常業務等に支障を及ぼす行為
- ・ 十分な説明を行った後も、同一の要求を執拗に繰り返す行為
- ・ 合理的な理由のない謝罪、職員の処分等の要求
- ・ 特定の職員個人を指定し、合理的な理由なく過度・継続的な対応を求める行為
- ・ 医師の医学的判断を無視し、治療内容や退院時期等について一方的な要求を繰り返す行為
- ・ 病院として対応できないサービスや要求を繰り返す行為
- ・ 院内ルールを繰り返し守らず、職員からの説明や依頼に協力いただけない行為
- ・ SNS やインターネット等を利用した職員への誹謗中傷、名誉・信用を害する行為
- ・ 職員を無断で撮影・録音するなど、職員のプライバシーや業務に著しい影響を及ぼす行為
- ・ その他、他の患者さんの診療や病院業務、安全な医療提供を著しく妨げる行為

これらは**特定の部署や職員個人の問題とはせず、病院全体の問題として対応**します。

3. 当院の対応

状況に応じて、以下の対応を組み合わせる場合があります。

- ・ 電話・面談の時間や回数を制限する
 - 電話・面談等の対応時間・回数・方法を、必要かつ合理的な範囲で制限することがあります。
- ・ 十分な説明を行った後も、同一または同様の要求が継続的・反復的に繰り返される場合
 - 口頭での対応を終了し、書面での回答に切り替えることがあります。
- ・ 暴言・威圧的な言動が続く場合
 - 複数職員・管理者で対応し、改善されない場合は対応を中止することがあります。
- ・ 暴力・脅迫・器物損壊など安全を脅かす行為がある場合
 - 警察への通報・相談を行うことがあります。
- ・ 対応する職員または窓口を一本化する
- ・ 複数の職員または管理者が対応する
- ・ 対応内容、発言、経過等を記録する
- ・ 院内ルールを再度説明し、その遵守を求める
- ・ 今後の対応方法を文書で通知する
- ・ 必要に応じて顧問弁護士等の専門家へ相談する

十分な説明後も要求が繰り返される場合の電話終了や、録音・録画等についても厚生労働省指針で対応例として示されています。

現場職員が一人で判断・対応するのではなく、管理者等へ報告し、組織として対応します。

4. 電話対応等の録音について

当院では、

- ・ 職員の保護
- ・ 事実関係の確認
- ・ 対応内容の正確な把握
- ・ トラブル発生時の客観的な確認

等を目的として、電話対応等を録音する場合があります。

録音した内容については、個人情報の保護に十分配慮し、適切に取り扱います。

厚生労働省の指針においても、事実確認や職員保護のための対応として録音・録画が例示され、その際には個人情報を適切に取り扱うことが求められています。

5. 組織としての判断・対応

カスタマーハラスメントに該当するかどうかについて、対応した職員個人の判断だけで決定することはありません。

事実関係、要求内容、言動の手段・態様、頻度、継続性、これまでの経緯、職員側の対応等を確認したうえで、管理者、関係部署等で検討します。

対応が困難な事例や、診療・入院継続、対応制限等の重要な判断を必要とする事例については、必要に応じて関係部署や病院管理者等で協議し、組織として対応方針を決定します。

特に重大な事案については院長へ報告し、必要に応じて幹部会議等で対応を検討し、最終的な方針を決定します。

6. 診療・入院継続等に関する対応

カスタマーハラスメントに該当することのみを理由として、現場職員の判断で診療拒否、退院、入院拒否等を決定することはありません。

診療・入院継続等について検討が必要な場合は、

- ・ 患者さんの病状
- ・ 緊急性
- ・ 医学的必要性
- ・ 安全性
- ・ これまでの経緯
- ・ 他の患者さんや職員への影響

等を踏まえ、医師および病院管理者等を含めて組織的に検討します。

また、過去の暴力行為、著しい院内ルール違反、カスタマーハラスメント等により、安全な診療の継続や適切な医療提供が困難となるおそれがあり、今後の受け入れについて慎重な判断が必要な場合は、幹部会議等で受け入れの可否および必要な条件について検討し、院長が最終決定します。

ただし、暴力・脅迫等により患者さん、職員その他の方の生命・身体への危険が切迫している場合には、安全確保を最優先として必要な緊急対応を行います。

7. 職員の保護

当院は、カスタマーハラスメントについて相談・報告した職員に対し、そのことを理由とした不利益な取扱いを行いません。

被害を受けた職員については、状況に応じて、

- ・ 対応者の交代
- ・ 複数職員での対応
- ・ 管理者による支援
- ・ 業務上の配慮
- ・ 休息の確保
- ・ 必要に応じた外部専門職等（メンタルヘルス相談等）への支援

など、必要な支援を行います。

職員を守ることは、安全で質の高い医療を継続して提供するためにも重要です。

8. 患者さん・ご家族の皆さまへ

この方針は、患者さん・ご家族からの正当なご意見、ご要望、ご相談を制限することを目的としたものではありません。

医療に関する疑問、不安、ご意見等がありましたら、職員へお申し出ください。

当院は、患者さん・ご家族の権利と尊厳を尊重するとともに、職員の安全と尊厳を守ります。

一方、社会通念上許容される範囲を超える言動については、職員個人に対応を委ねることなく、職員の安全を確保したうえで、病院として組織的に対応します。

患者さん・ご家族と職員が相互に尊重し、安全で適切な医療を提供できる環境づくりに、
ご理解とご協力をお願いいたします。

遠賀中間医師会 おかがき病院

病院長 桑野 博行

制定 令和8年1月24日 制定

施行 令和8年9月7日 改定