

III カスハラ対策の基本的な取組み

カスタマーハラスメントの定義の詳解

出典:厚生労働省 カスハラ相談マニュアル

- 「顧客等」には、実際にサービスを利用した者だけでなく、今後利用する可能性がある潜在的な顧客も含みます。
- 「当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして…社会通念上不相当なもの」とは、顧客等の要求の内容が妥当かどうか、当該クレーム・言動の手段・態様が「社会通念上不相当」であるかどうかを総合的に勘案して判断すべきという趣旨です。
- 顧客等の要求の内容が著しく妥当性を欠く場合には、その実現のための手段・態様がどのようなものであっても、社会通念上不相当とされる可能性が高くなると考えられます。
- 他方、顧客等の要求の内容に妥当性がある場合であっても、その実現のための手段・態様の悪質性が高い場合は、社会通念上不相当とされることがあります。
- 「労働者の就業環境が害される」とは、労働者が、人格や尊厳を侵害する言動により身体的・精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

カスタマーハラスメントによる悪影響

参照:厚生労働省 カスハラ相談マニュアル

患者や家族からの職員に対する迷惑行為(カスタマーハラスメント)は、職員個人の尊厳を不恰に傷つけ、職場環境を悪化させるとともに職員はもとより他の患者等にも影響を及ぼす行為であり、以下のことが考えられる。

- ① 職員への悪影響**
 - 業務のパフォーマンスの低下
 - 健康不良(頭痛、睡眠不良、精神疾患、耳鳴り等)
 - 現場への恐怖、苦痛による職員の配置転換、休職、退職
- ② 病院への悪影響**
 - 時間の浪費(現場でのクレーム対応、電話対応、謝罪訪問、院内での対応方法の検討、弁護士への相談等)
 - 人員確保(職員の離職に伴う新規採用、教育コスト等)
 - 金銭的の損失(謝罪料要求への対応等)
 - 業務上の支障(患者・家族等への対応によって他の業務が行えない等)
 - 病院に対する他の患者等のブランドイメージの低下
- ③ 他の患者・家族への悪影響**
 - 来院する他の患者や家族の利用環境、雰囲気の悪化
 - 業務遅滞によって他の患者が診療を受けられない等

カスハラ対策を講じることによる効果

参照:厚生労働省 カスハラ相談マニュアル

- ① 職員への効果**
 - カスハラ対策を明示することで職場が安心して働きやすくなる。
- ② 病院への効果**
 - 現場で迷惑行為を迅速に判断し、対応できるようになる。
 - 人材確保が難しい中、カスハラ対策を講じることで職場環境がよくなり、離職者の減少に繋がる。
 - 患者対応のノウハウや経験値を培うことができる。
 - 病院の法的リスクの軽減に繋がる。
 - 不法行為としての損害賠償責任
 - 安全配慮義務違反としての損害賠償責任
- ③ 他の患者や家族等への効果**
 - 迷惑行為をする人が少なくなり、他の患者・家族等の安心に繋がる。

II カスハラの該当行為

カスタマーハラスメントの該当行為

出所:職場におけるカスタマーハラスメント対策

- ① 時間拘束型
- ② リピート型
- ③ 暴言型
- ④ 暴力型
- ⑤ 威嚇・脅迫型
- ⑥ 権威型
- ⑦ 店舗外拘束型
- ⑧ SNS/インターネット上の誹謗中傷型
- ⑨ セクシュアルハラスメント型

① 時間拘束型

長時間にわたり、患者・家族が職員を拘束する、居座る、長時間、電話を続ける。

対応例

- 患者や家族の要望に応じられない理由を説明し、応じられないことを明確に告げる。
- 説明を尽くしても引き下がらない場合、膠着状態に至ってから一定時間を超える場合は、通常業務に支障を来すことから対応を打ち切り、お引き取りを願う。長時間の電話の場合は電話を切る。

② リピート型

理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる。

対応例

- 病院の対応は変わらないことを説明し、引き下がらない場合は対応を打ち切る。
- 説明を尽くしても引き下がらない場合、膠着状態に至ってから一定時間を超える場合は、通常業務に支障を来すことから対応を打ち切り、お引き取りを願う。長時間の電話の場合は電話を切る。

③ 暴言型

大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。

対応例

- 大声を張り上げる行為は、周囲の迷惑となるため、止めるように求める。また、周囲の迷惑になるので、該当患者を診察室、待合室、病室から場所を移動する。
- 警察に通報する。

④ 暴力型

殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

対応例

- 行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、対応者の安全確保を優先する。
- 後で事実確認ができるよう様子を録画しておく。

⑤ 威嚇・脅迫型

「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為をとる。対応しなければSNSにあげる。」などと脅しをかける。

対応例

- 威嚇、脅迫行為をやめるよう毅然と求める。
- 要求しても止めないなら、「怖くて話ができない。威圧的で話ができない。」など理由を告げて、対応を打ち切る。

⑥ 権威型

「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為をとる。対応しなければSNSにあげる。」などと脅しをかける。

対応例

- 威嚇、脅迫行為をやめるよう毅然と求める。
- 要求しても止めないなら、「怖くて話ができない。威圧的で話ができない。」など理由を告げて、対応を打ち切る。

⑦ 病院外拘束型

クレームの詳細が分からず、患者等の自宅や特定の場所に呼びつける。

対応例

- 基本的に単独での対応は行わない。
- クレームの詳細を確認した上で、対応を検討する。

⑧ SNS/インターネット上の誹謗中傷型

インターネット上に名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

対応例

- 単独での対応は行わず、上司等に対応方針を相談する。
- 掲示板やSNSでの被害については、掲載先のホームページ等の運営者に削除依頼する。

カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

参照:厚生労働省 カスハラ相談マニュアル

カスタマーハラスメントは病院や職員、他の患者へ影響を与える可能性があることから、あらかじめカスタマーハラスメントを想定した準備、実際に起つた際の対応を検討しておくことが必要である。

カスハラはパワハラやセクハラと違い、院内の職員に対する対策とは異なり、院外の人間に対して病院が取れる対策には限界がある。したがって、カスハラ対策としては、病院の職員が起きるだけ被害を受けないようにすることに加え、実際にカスハラ行為が起つた場合にどのように対応するか、ということを考える必要がある。

① 基本方針・基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発

病院として、職場におけるカスタマーハラスメントをなくす旨の方針を明確にし、トップ自ら発信することが重要です。基本方針や姿勢を明確にすることにより、病院が職員を守り、尊重しながら業務を進めるという安心感が職員に育れます。病院の姿勢が明確になることで、カスハラ対策を受けた職員や周囲の職員も、トラブル事例や解消に関して発言がしやすくなり、その結果、トラブルの再発を防ぐことにも繋がります。

② 職員(被害者)のための相談対応体制の整備

カスタマーハラスメントを受けた職員が気軽に相談できるように相談対応者を決めておき、または相談窓口を設置して職員に広く周知します。相談対応者は、カスタマーハラスメントが実際に発生している場合だけでなく、発生のおそれがある場合やカスタマーハラスメントに該当するか判断がつかない場合も含めて、幅広く相談に応じて迅速かつ適切に対応します。

③ 対応方法、手順の策定

カスタマーハラスメントを受けた際に慌てず適切な対応が取れるように対応方法等を決めておくと良い。特に初期対応は重要で、一次対応者は「病院を代表して対応する」意識を持つことが大切です。対応者は一人にさせないこと、組織として対応することが求められます。

④ 院内対応ルールの職員への教育・研修

患者・家族からの迷惑行為、悪質なクレームに対応できるように、日頃から研修等を通して職員への教育を行います。研修等については、可能な限り全員が受講し、かつ定期的に実施することが重要です。中途入社の職員にも研修や説明を行うなど、漏れなく全員が受講できるようにする。教育研修はできるところから始め継続することが大事である。

⑤ 事実関係の正確な確認と事案への対応

患者や家族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判断をするため、患者や対応した職員等の主張をもとに、それが事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて確認します。事実かどうかの判断については、個人で判断せず、周囲や管理者に相談する等、複数名で判断し、安易にカスタマーハラスメントと決めつけないようにする。

⑥ 職員への配慮の措置

職員がカスタマーハラスメントの被害を受けた場合、速やかに被害を受けた職員に対する配慮の措置を行なう必要があります。対応すべき事項として、職員の現場での安全確保や職員の精神面への配慮があります。著しい迷惑行為が想定される場合には、現場から離れる、現場に行かない判断をすることがあります。判断は、担当者任せにしないで組織として行います。

⑦ 再発防止のための取組み

カスタマーハラスメント問題が一旦解決した後も、同様の問題が再発することを防ぐため、取組みを継続し、職員の患者対応の理解を深めます。取組みを継続する上では、定期的に取組みを見直すことも重要です。

カスタマーハラスメント対応の基本姿勢

患者や家族が感情的な場合でも、職員は患者や家族と話し合わなくてはならないが、その場合には必ず複数で対応したうえで、以下の点に注意する。

① 患者や家族と話合いをする際には、真摯に対応し、冷静沈着かつ毅然とした態度で臨み、挑発には乗らない。

② 患者や家族を別室に誘導して落ち着かせた上で話をする。

③ 患者や家族の話や要望を十分に聴きながら、主張や要求を正確に把握する。

④ 常識を逸脱した患者や家族の言動に対して、その言動が違法であり、患者や家族であっても許されないことに気付いてもらうように対応する。

⑤ 患者や家族に誤解や過大な期待を抱かせるような発言は慎む。

⑥ 限定的な謝罪とは別に、個人の判断で、病院が責任を認めたと勘違いされる謝罪は決してしない。

⑦ 患者や家族が自らの主張に固執し、どれだけ説明しても病院の考え方を理解しない場合には、何ら対応できなくてもやむを得ない。

何ら対応しないことの理由を患者や家族から求められた場合には、従前と同様の説明を繰り返し行う。

※この内容は、令和7年10月1日現在の情報に基づいております。一部内容が変更する場合がありますので、その点はご了承下さい。

11月の活動内容

1 医療機関の勤務環境に係る実態把握

「京都いきいき働く医療機関認定制度」を推進し、医療機関へ勤務環境改善マネジメントシステムの導入の促進を図ります。

2 医療機関への病院訪問

勤務環境改善推進員および社会保険労務士等のアドバイザーを直接、医療機関へ派遣し、現状の勤務環境の把握、勤務環境改善に関する相談・支援を行っています。

3 勤務環境改善に取組む医療機関への個別支援・相談対応等

随時医業経営や労務管理のアドバイザーが医療機関からの勤務環境改善に関する相談・照会等に対応すると共に、ニーズに応じて医療機関へ勤務環境改善推進員、社会保険労務士等のアドバイザーを派遣し、勤務環境改善のための取組みの支援を行っています。

4 勤務環境改善に関する研修会等の実施

医療機関を対象とした勤務環境改善に関する研修会等を開催します。

●今後のスケジュール

医療従事者確保・定着のための経営・勤務環境改善研修会(第2回)

日 時: 12月2日(火)午後2時~午後5時
開催形式: 会場開催
場 所: ハートンホテル京都
テ マ: 「医療提供体制の見直し、病床機能に加え、医療機関機能報告も?」-そして、診療報酬改定は適正化の時代!
講 師: 石井 孝宜 氏(石井公認会計士事務所 所長)
対 象: 理事長・院長・事務長・看護部長等の管理者
定 員: 会場50名

医療勤務環境改善研修会

「病院経営を圧迫する看護師確保の問題へ医業利益の約20%が人材紹介会社への手数料へ~」

日 時: 12月9日(火)午後3時~午後4時50分
開催形式: オンライン併用
場 所: ハートンホテル京都
テ マ: 「病院経営を圧迫する看護師確保の問題へ医業利益の約20%が人材紹介会社への手数料へ~」
講 師: 早田 真二 氏(一般社団法人 看護職の採用と定着を考える会 代表理事)
対 象: 病院の事務長、看護部長などの経営・労務の管理者及び労務管理を担当している実務者
定 員: 会場30名、オンライン500名

※お申し込み方法 | 京都私立病院協会ホームページ(<https://www.khosp.or.jp/>)の「研修会・イベント申込」からお申し込みください。