

カスタマーハラスメント防止・対策 ガイドライン

医療法人徳隣会

目的

カスハラに対する医療法人として方針を示し、スタッフの安全と健康を守るために、患者やその家族からの不適切な要求や言動に対応するための指針を提供する。

1. カスハラ の定義

- ・ 顧客や取引先からの正当なクレームとは異なり、以下のような悪質な行為を指す
- ・ 患者やその家族からの過剰な要求不当な言いがかり
- ・ 医療スタッフに対する威圧・暴言・脅迫、不適切な行為を指す
- ・ 上記のような事項から従業員を守るための企業対応が必要

2. 主なカスハラの種類と対応例（医療・介護現場向け）

| 類型 | 内容 | 対応例（医療現場向け） |
|---------------|--------------------------|-----------------------------------|
| 暴言・威圧型 | 「バカ」「殺すぞ」などの暴言、怒鳴り声、威圧行動 | 記録・報告、複数名で対応、警察へ通報 |
| 過度な要求型 | 過剰なサービスや過剰な謝罪の要求 | 上長・拠点長に報告し、上役にて対応 |
| 長時間拘束型 | 受付や診察室で居座る | 上長・拠点長にて不要な居座りと判断して退去通達 もしくは警察へ通報 |
| インターネット/SNS 型 | 誹謗中傷や名誉毀損投稿 | 削除依頼、弁護士・警察へ相談 |
| 脅迫・威嚇型 | 暴力示唆や反社関係を匂わせる | 記録・通報 警察への通報および弁護士への相談 |

※当法人においては外来診療だけではなく、訪問診療や訪問看護もリハビリなど患者様の住居に訪問することが主業務となる。居宅への訪問において精神疾患の有無に関わらず、職員の身体への危害可能性があると感じた場合は診療や介護サービス自体を解約させていただく

3. 医療法人内での報告体制

- ・ 迅速な報告と対応：カスハラ事例が発生した場合、報告手順を定め、上司または法人本部に速やかに報告する
上司や法人本部は一般職員に対応させることなく職員に代わって対応、もしくは警察への通報または弁護士相談を行う
- ・ 匿名での通報システム：スタッフが安心して問題を報告できるように、匿名での通報ができる仕組み
カスハラを受けたことを他の職員に知られたくない場合は、本部の労務担当者へ匿名で通報する

4. カスハラが発生した場合のフォローアップ

- ・ スタッフの心身のケア：カスハラを受けたスタッフに対してカウンセリングや休息を提供する。
- ・ 再発防止策の検討：定期的にかスハラ発生状況を分析し、予防策を再評価する。

5. 法的リスクと企業責任

対応を怠った場合、使用者責任（安全配慮義務違反）が問われる。

そもそも、カスハラを放置することでエスカレートして職員に心身への危害を加えられるような事態になることがないように早めの対応をしていく

管理職者や経営陣はカスハラを放置することの危険性を十分に理解する

6. まとめ

医療法人全体でカスハラに対する理解を深め、スタッフ全員が協力して問題に取り組むことが重要です。患者やその家族に対しても、医療提供者としての立場を尊重しつつ、過剰な要求に対応するための方針を一貫して示すことが求められる。