

医療はお互いの信頼で成り立っています。 お互いに尊重し合い、カスタマーハラスメントをなくしましょう。

※カスハラとは、カスタマーハラスメントの略。例えば医療機関では患者または家族からの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）などによって、医療従事者の就業環境が害されることを指します。行為によっては傷害罪、強要罪、名誉毀損などの犯罪に該当する場合があります。

暴言 暴力



患者・患者の家族が医師・スタッフに
大声で怒鳴りつけるなど

不当な 要求



医学的根拠無しに
薬の変更を共用するなど

差別的 発言



医師・スタッフに対して
「感染症がうつるから近づくな」等と発言する

執拗な クレーム



長時間の待ち時間に対し受付スタッフ等に
威圧的態度を取ること
医療スタッフへの長時間拘束（対面・電話・長文・
頻回なメール）なども含みます



日本医師会
Japan Medical Association

日本医師会ポスターより

医療スタッフへの長時間の対面、電話、長文・頻回なメール対応なども含みます。
カスタマーハラスメント対策及び防犯対策として受付周辺での録音・録画をしています。
必要に応じて警察や弁護士等に開示することがあります。該当事案がない限りは一定時間で消去されます。
日頃は本院の治療運営において、好意的なご協力に感謝しております。

川村総合診療院

1. はじめに

当院は、「患者様が健康な心身になるために」という基本理念の下、安全・安心な医療を提供するため、患者さんの要望に誠実に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、患者さんからお寄せいただくご意見・ご要望は、当院のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部の患者さんの要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つけるものもごございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。また多勢の患者様の治療対応があるため、おひとりの対応に職員が長時間電話や、度々の長文のメールなどで拘束されてしまうことは、出来かねることです。

職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、患者さんとの関係をより良いものとするにつながると考え、川村総合診療院における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当院におけるカスタマーハラスメントの定義

当院では、カスタマーハラスメントを「患者さんやご家族様等から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 職員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 当院や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・ 職員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応（院内）

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- ・ 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・ 警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（院外）

- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当院でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・ さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。