

三重県立志摩病院

カスタマーハラスメント防止・対応指針

令和8年10月1日

第1条（目的）

三重県立志摩病院（以下「当院」という。）は、患者及びその家族に対し、安全で質の高い医療サービスを提供するとともに、職員が安心して働くことができる職場環境を確保する責務を有する。患者及びその家族から寄せられる意見及び要望は、医療の質の向上につながる貴重なものであり、当院はこれらに対して真摯に対応する。

一方で、暴力、暴言、脅迫、不当な要求、セクシュアルハラスメントその他のカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）は、職員の人格及び尊厳を傷つけるとともに、医療提供体制に重大な支障を及ぼすおそれがある。

当院は、カスハラを容認せず、職員の安全及び人権を守るため、組織として毅然とした姿勢で対応し、安全で良質な医療の提供に努めることを目的として、本指針を定める。

第2条（基本方針）

当院はカスタマーハラスメントの防止及び適切な対応のため、次に掲げる事項を基本方針とする。

- （1）患者及びその家族からの正当な苦情、意見及び相談に対しては、誠実かつ適切に対応する
- （2）職員の人格、人権及び尊厳を尊重する
- （3）カスハラから職員を組織的に守り、安全で働きやすい職場環境の維持に努める
- （4）カスハラに対しては、病院として毅然とした姿勢で対応する
- （5）悪質な事案については、必要に応じて警察、弁護士その他の関係機関と連携し、適切に対処する
- （6）職員が安心して相談及び報告を行うことができる体制を整備する

第3条（用語の定義）

この指針において使用する用語の意義は、次の各号に定めるところによる。

（1）カスハラ

患者及びその家族からの言動のうち、当院の職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上相当な範囲を超えるものであって、職員の就業環境を害するものをいう

（2）患者及びその家族

当院において診療、看護その他の医療サービスを受ける者及びその家族、親族、代理人、後見人、支援者その他これらに準ずる関係者をいう

（3）職員

当院に勤務する全ての職員をいい、派遣職員や委託事業者の従業員、その他当院において業務に従事する者も含む

第4条（カスハラに該当する行為）

カスハラに該当する行為の例は、次のとおりとする。なお、これらは例示であり、これらに限られるものではない。

- （１）身体的暴力
 - ア 殴る、蹴る、叩く等の暴行
 - イ 物を投げつける行為
 - ウ 胸ぐらをつかむ等の威嚇行為
 - エ 故意に身体へ接触する行為
- （２）精神的暴力及び暴言
 - ア 大声で怒鳴る行為
 - イ 「無能」「ばか」等の人格を否定する発言
 - ウ 威圧的又は侮辱的な発言
 - エ 職員又は当院の名誉を毀損する発言
- （３）脅迫行為
 - ア 「訴える」「病院を潰してやる」等の脅迫的な発言
 - イ 「SNS で拡散する」等の威圧的な発言
 - ウ 職員への待ち伏せその他のつきまとい行為
 - エ 反社会的勢力との関係を示唆する言動
- （４）長時間又は執拗な要求等
 - ア 長時間にわたる居座り
 - イ 長時間又は頻回の電話
 - ウ 同一内容の要求又は苦情の繰り返し
 - エ 特定の職員に対する執拗な面談要求又は問い合わせ
- （５）過度又は不当な要求
 - ア 医学的根拠のない治療、検査又は処置の要求
 - イ 不当な金銭補償又は損害賠償の要求
 - ウ 順番変更その他の特別扱いの要求
 - エ 院内ルールを逸脱する便宜供与の要求
 - オ 土下座、謝罪文その他過度な謝罪の要求
- （６）セクシュアルハラスメント
 - ア 不必要な身体接触
 - イ 性的な発言又は言動
 - ウ 盗撮その他わいせつな行為
 - エ 交際又は私的な関係を強要する行為
- （７）プライバシー侵害及び SNS 等の利用
 - ア 職員の無断撮影、録音又は録画
 - イ 職員個人に関する情報の無断公開
 - ウ SNS その他インターネット上での誹謗中傷
 - エ 個人情報情報の無断掲載又は拡散

- (8) 医療提供体制を妨害する行為
 - ア 診療、看護その他病院業務の妨害
 - イ 立入禁止区域への無断侵入
 - ウ 院内秩序を乱す行為
 - エ 他の患者又はその家族に迷惑を及ぼす行為
 - オ 設備、備品その他病院財産を損傷する行為

なお、患者及びその家族からの苦情、意見又は要望は、医療サービスの改善につながる重要なものであり、その内容が正当であり、かつ、その手段及び態様が社会通念上相当と認められるものについては、カスハラには該当しない。

第5条（カスハラ発生時の対応）

- 1 当院は、カスハラに対し、その態様、頻度、悪質性及び職員又は他の患者等への影響を踏まえ、次の区分に応じて組織的に対応する。

- (1) レベル1：不適切な言動

不適切な言動が認められた場合は、必要に応じて注意喚起を行うとともに、事実関係の確認を行い、所属長又は管理者へ報告する

- (2) レベル2：カスハラに該当する行為

カスハラに該当すると判断した場合は、職員による単独対応を中止し、所属長又は管理職を含めた複数名で対応する。また、事実関係を記録するとともに、必要に応じて録音記録、防犯カメラ映像その他の資料を確認する

- (3) レベル3：重大事案

次のいずれかに該当する場合は、重大事案として直ちに組織的な対応を行う

- ア 暴力行為
- イ 脅迫行為
- ウ セクシュアルハラスメント
- エ 職員、患者又は来院者の安全確保が困難となる行為
- オ その他病院運営に重大な支障を及ぼす行為

- 2 前項の場合において、当院は必要に応じて次の措置を講ずるものとする。

- (1) 診療又は面談対応の方法の見直し
 - (2) 警察への通報
 - (3) 弁護士その他の関係機関への相談
 - (4) 院内への立入り制限
 - (5) その他必要な措置

- 3 当院は、カスハラへの対応に当たり、職員及び他の患者等の安全確保を最優先とし、関係法令等に基づき組織として適切に対応する。

第6条（職員の対応原則）

- 1 職員は、患者及びその家族への対応に当たり、次の事項を遵守するものとする。

- (1) 常に冷静かつ丁寧な対応に努めること
- (2) 先入観を持たず、事実関係の把握及び確認に努めること
- (3) 相手の主張や要望に対して誠実に傾聴すること
- (4) 対応内容、発言内容その他必要な事項を適切に記録すること
- (5) カスハラが疑われる場合又は対応に苦慮する場合は、速やかに所属長その他の上長へ報告し、支援を求めること

2 職員は、次に掲げる行為を行ってはならない。

- (1) 感情的な言動その他不適切な応対を行うこと
- (2) 権限を超えた約束又は独断による対応を行うこと
- (3) 単独で長時間の対応を継続すること
- (4) カスハラを容認し、又は我慢し続けること

3 職員は、カスハラが疑われる場合には、自ら解決しようとせず、速やかに上司等へ報告し、組織的な対応につなげるものとする。

第7条（相談・報告体制）

1 職員は、カスハラを受けた場合又は受けるおそれがある場合には、一人に対応することなく、速やかに次に掲げる窓口等へ相談し、又は報告するものとする。

- (1) 所属長
- (2) 医療安全管理室
- (3) 患者相談窓口
- (4) ハラスメント相談窓口

2 相談又は報告を受けた関係部署は、必要に応じて相互に連携し、事実確認、職員の安全確保及び再発防止のための対応を行うものとする。

3 当院は、相談者及び報告者のプライバシーの保護に十分配慮するとともに、相談又は報告を行ったことを理由として、不利益な取扱いを行わない。

第8条（職員への支援）

1 当院は、カスハラにより被害を受けた職員に対し、事案の内容及び職員の状況に応じて、次に掲げる支援を行うものとする。

- (1) 所属長その他上司による面談及び支援
- (2) 勤務体制の調整その他業務上の配慮
- (3) 産業医による面談
- (4) メンタルヘルスに関する支援
- (5) 安全確保のために必要な措置
- (6) その他必要な支援

2 当院は、被害を受けた職員の心身の負担軽減及び職場復帰又は就業継続に向けて、必要な支援を継続的に行うものとする。

第9条（職員研修）

当院は、カスハラ防止及び適切な対応を図るため、職員に対し必要な研修及び啓発を実施するものとする。

第10条（指針の周知及び閲覧）

- 1 当院は、本指針を院内イントラネット及びホームページ等により周知し、患者及びその家族等並びに職員がいつでも閲覧できるようにする。
- 2 患者及びその家族への周知に当たっては、別紙「安全で安心な医療環境の維持に関するお願い」を活用するものとする。
- 3 患者及びその家族等から本指針の閲覧又は内容について照会があった場合は、職員はこれに応じるものとし、必要に応じて統括リスクマネージャー又はその指定する者が対応するものとする。

別 紙

患者・ご家族の皆さまへ

令和8年10月1日
三重県立志摩病院

安全で安心な医療環境の維持に関するお願い

当院では、患者やご家族、職員が安心して医療を受け、また提供できる環境を維持するため、カスタマーハラスメント（カスハラ）の防止に取り組んでいます。

患者やご家族からいただくご意見、ご要望、ご相談は、医療の質の向上につながる大切なものであり真摯に対応いたします。

一方で、暴力、暴言、脅迫、不当な要求その他の迷惑行為は、安全で良好な医療環境を損なうおそれがあることから、そのような行為に対しては毅然として対応いたします。

患者やご家族、職員が互いに尊重し合い、安心して医療を受け、また提供できる環境の維持に努めていきますので、皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

迷惑行為等の例（例示であり、これらに限るものではありません）

- ✓ 暴力行為（殴る、蹴る、物を投げるなど）
- ✓ 暴言、威圧的な言動、人格を傷つける発言
- ✓ 脅迫的な言動
- ✓ セクシュアルハラスメント行為
- ✓ 長時間の居座り、長時間の電話、執拗な要求
- ✓ 特別扱いや不当な補償等の要求
- ✓ 院内での無断撮影・録音、個人情報の無断公開
- ✓ SNS 等による誹謗中傷
- ✓ 他の患者やご家族、職員の安全を脅かす行為
- ✓ 診療や病院業務の妨げとなる行為

以上のような行為が認められた場合

当院は、行為の内容に応じて次の対応を行う場合があります。

- 管理職員等による対応の変更
- 面談又は対応の中止
- 院内への立入り制限
- 診療継続方法の見直し
- 警察への通報
- 弁護士等の関係機関への相談