

庄原市立西城市民病院 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 策定の目的

当院は、地域医療の拠点として、安全・安心で質の高い医療を提供し、地域住民の健康を守ることを使命としています。医療提供には、医療従事者と患者さん・ご家族等との間の強固な信頼関係が不可欠です。

しかしながら、一部の利用者による不合理な要求や過度な迷惑行為（カスタマーハラスメント、以下「カスハラ」）は、職員の心身の健康を脅かすだけでなく、適切な医療サービスの提供体制自体を揺るがしかねません。当院は、厚生労働省の指針および広島県の基本方針に則り、職員が安心して最善の医療に従事できる良好な就業環境を確保するため、本基本方針を策定します。

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、厚生労働省の定義に基づき、「患者さん、ご家族、その他来院者等からの言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであり、職員の就業環境が害されるもの」をカスハラと位置づけます。

※電話や電子メール、SNS 等のインターネット上で行われるものも含まれます。

該当する主な行為例

（１）身体的な攻撃

殴る、蹴る、胸ぐらをつかむ、物を投げつけるなどの暴力行為。

（２）精神的な攻撃

大声での罵倒、人格を否定する発言、侮辱、SNS 等への誹謗中傷の投稿。

（３）威圧的な言動

執拗な責め立て、脅迫、土下座の要求、反社会的勢力との繋がりを匂わせる言動。

（４）過剰または不合理な要求

医療ミスがないにもかかわらず謝罪や金銭補償を求める、規定外の過剰なサービスを強要する、解雇や法人内処罰を要求する。

（５）不合理な拘束行為

長時間（目安として 30 分以上）にわたる執拗な居座り、面談の強要、複数回の繰り返しの長電話等により通常業務を妨害する行為。

（６）その他

職員に対する性的嫌がらせ（セクシャルハラスメント）、許可のない院内での撮影・録音、プライバシーを侵害する行為。

※医療への不満や待ち時間に対するご意見であっても、上記のような手段・態様を用いたものはすべてハラスメントとみなします。

※ただし、患者さんの認知症、精神疾患、せん妄、あるいは薬物の副作用など、病的な要因が背景にあると考えられる言動については、通常のカスハラとは区別し、医学的知見に基づいた適切な治療やケア、環境調整等のアプローチにより柔軟に対応することとします。

3. カスハラへの対応姿勢（組織的対応）

当院は、カスハラに対して現場の職員個人の判断に委ねるのではなく、病院組織として毅然とした態度で迅速に対応します。

（１）正当なクレームへの誠実な対応

当院の過失やサービス改善に関する正当な申入れ等に対しては、従来通り丁寧かつ真摯に対応します。

（２）毅然とした拒絶と対応の打ち切り

カスハラと判断される言動に対しては、直ちに行為を止めるよう警告し、改善されない場合は即座に対応を打ち切ります（退去命令、診療・面会の拒絶など）。

（３）法的措置および外部連携

悪質なケースや犯罪行為（脅迫、暴行、威力業務妨害等）と判断した場合は、速やかに庄原警察署や顧問弁護士等の外部専門機関と連携し、民事・刑事の両面から法的措置を含めた厳正な対処を行います。

【医療機関特有の留意事項：応招義務との関係】

医師法第 19 条第 1 項に定める「応招義務」について、厚生労働省の通知（令和元年 12 月 25 日医政発 1225 第 4 号）に基づき、「患者の不当な言動（暴言・暴力・ハラスメント等）により診療の基盤となる信頼関係が喪失している場合」は、診療を拒否する「正当な事由」に該当するものとします。職員に危険が及ぶ場合は、安全確保を最優先します。

4. 職員の保護および予防・実効性の確保（院内体制）

2026 年 10 月の法改正に伴う雇用管理上の措置義務を果たし、職員の安全を守るため、以下の体制を整備・運用します。

（１）相談窓口の設置

職員がカスハラを受けた、あるいは受ける恐れがある場合に、すぐに報告・相談できる窓口を明確化します。（担当：地域連携室）

（２）迅速な事実確認と記録

事案発生時は、IC レコーダーの活用や複数人での対応により、いつ・誰が・どのような被害に遭ったかを迅速かつ正確に記録・保存します。

（３）被害職員のケア

カスハラにより精神的・身体的苦痛を受けた職員に対し、メンタルヘルスケア（産業医面談、カウンセリング等）や配置換など、アフターケアを最優先で実施します。

（４）プライバシーの保護

相談した職員や事実確認に協力した職員のプライバシーおよび秘密は厳重に保護し、相談等を理由とするいかなる不利益な取扱いも行いません。

（５）研修およびマニュアルの整備

職員向けの対応マニュアルを策定し、定期的な研修（ロールプレイング等を含む）を行うことで、未然防止および発生時の対応力向上を図ります。

5. 患者さん・地域住民の皆様へのお願い

庄原市立西城市民病院は、今後も地域の皆様に信頼され、寄り添った医療を提供できるよう最善を尽くしてまいります。

すべての患者さんに安全な医療環境を提供し、限られた地域の医療資源を守るためにも、本方針へのご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

令和 8 年 10 月 1 日施行