

白根保健生活協同組合 カスタマーハラスメント対策指針

1 カスタマーハラスメント対策指針の目的

カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）は、職員の尊厳や人格を傷つけ、心身の健康を害するだけでなく、組織全体の事業活動にも深刻な悪影響を及ぼします。当生協は、こうした行為を決して容認せず、職員一人ひとりを守ることを最優先に考えています。

本指針は、職員の尊厳や人格を守り、安心して働ける職場環境を守るために、当生協の基本的な考え方と行動指針をまとめたものです。

2 指針の位置づけ

本指針は、当生協におけるカスタマーハラスメント対策について、基本的方針、対応例等を示したものです。当生協においては、本指針をカスタマーハラスメント対策の基本としながら、事業所毎に人員体制等に応じて柔軟に対応します。

3 指針の適用範囲

白根保健生活協同組合の運営する新潟白根総合病院、新潟白根総合病院訪問看護ステーション・病児保育室みなみくる・介護老人保健施設みずき苑・在宅介護支援センターみずき苑、生協事務局とします。

4 カスタマーハラスメントの定義

患者・利用者及び組合員、その家族等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の職場環境が害されるものをいいます。ただし、認知症等の病気や障害の症状として現れる言動（BPSD等）については、本指針におけるハラスメントとは区別し、適切な医療・介護ケアによって組織的に対応します。

5 カスタマーハラスメントの分類

（１）患者・利用者・家族等からの要求内容に妥当性がないもの

- 提供する医療・介護サービスに過誤（ミス）や過失が認められないもの
- 要求の内容が、提供する医療・介護サービスの内容とは関係がないもの

（２）要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの

① 要求内容の妥当性に関わらず不相当とされる可能性が高い言動

- 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的（繰り返される）、執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応）
- 差別的な言動

- 性的な言動
- 職員個人への攻撃、要求
- 器物の破壊
- ② 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合がある言動
 - 交通費の請求や診療費の不払い要求
 - 金銭補償の要求
 - 謝罪の要求

6 カスタマーハラスメントの判断基準

- (1) 患者・利用者・家族等の要求内容に妥当性はあるか
 - 患者・利用者・家族等の主張に関して医療行為・介護行為の事実関係や因果関係を確認します。医療行為や介護行為に過誤（ミス）や過失などがあれば、患者・利用者・家族等の要求には正当な理由があると判断します。
 - 反対に医療行為や介護行為に過誤（ミス）や過失などがなければ、患者・利用者・家族等の要求には正当な理由がないと判断します。
- (2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当か
 - 患者・利用者・家族等の要求内容の妥当性と併せて、その要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかを確認します。
 - 長時間に及ぶクレームは、業務の遂行に支障が生じるという点から社会通念上相当性を欠く場合が多いと考えられます。
 - 患者・利用者・家族等の要求内容に妥当性がある場合であっても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的・性的である場合は、社会通念上不相当と考えられ、カスタマーハラスメントに該当します。
 - 殴る・蹴るといった暴力行為は、直ちにカスタマーハラスメントに該当すると判断できることはもとより、犯罪に該当します。

7 カスタマーハラスメントによる職員・病院・介護施設、他の患者、利用者等への影響

以下のとおり精神的な負担が大きく、業務のパフォーマンスが低下することをはじめ、深刻な場合には健康不良や精神疾患を招き、休職や退職につながるケースも考えられます。

また、生協内での対応方針の検討や、弁護士や警察等との相談対応の時間を含めると相当な時間的コストを強いられることもあります。さらに、業務遅滞により他の患者・家族が医療サービスを受けられないことなどが考えられます。

- (1) 生協職員への影響
 - 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) 生協への影響
 - 時間の浪費（現場でのクレーム対応、電話対応、謝罪訪問、施設内での対応方法の検討、弁護士への相談等）

- 業務上の支障（患者・利用者・家族等への対応によって他業務が行えない 等）
 - 人員確保（職員離職に伴う職員の新規採用、教育コスト 等）
 - 金銭的損失（慰謝料要求への対応等）
 - 生協の運営する各事業所に対する他の患者・利用者・家族等のイメージの低下
- （３）他の患者・利用者・家族等への影響
- 利用環境、雰囲気の悪化
 - 業務遅滞によって他の患者・利用者がサービスを受けられない 等

8 カスタマーハラスメント対策を講じることによる職員・施設・他の患者、利用者等へのプラスの影響

- （１）業務への影響
- 複数名で状況を把握できるようになり、迷惑行為を迅速に確認し、対応できます。
 - 対応方法を明示することで職員が働きやすくなります。
 - 患者・利用者・家族等への対応のノウハウが整理でき、経験を培うことができます。
 - 患者・利用者・家族等への対応に関連する訓練、研修の受講後は、落ち着いて対応できます。
- （２）職員への影響
- 職場環境が明るくなり、職員から笑顔が出るようになります。
 - 生協としてカスタマーハラスメントに対する姿勢を示すことで職員への安心感が生まれます。
- （３）職場環境への影響
- 施設にとって好ましくない患者・利用者・家族等の来院自粛に繋がります。
 - 迷惑行為をする人が少なくなり、職場環境がよくなります。
- （４）その他
- 職員を守るということを行動で示す大事さを組織として再認識できます。
 - 人材確保が難しい中、カスタマーハラスメント対策等により職場環境をよくすることで離職者を減らすことに繋がります。

9 カスタマーハラスメント対策の３本柱

（１）組織的に対応する

① 組織的対応

カスタマーハラスメント対策を講じる上で、組織としての体制のあり方で重要な点は以下のとおりです。

- （ア）職員の安心感を育むため、生協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ます。
- （イ）生協は、「職員を守ることが第一」という方針で組織的に対応します。
- 生協には職員に対する安全配慮義務（労働契約法５条）が課されています。
 - 暴言・暴力・セクハラ等から職員の安全を確保するという意味だけでなく、心の傷を癒すというメンタルヘルスケアも含めて職員を守ります。
- （ウ）常に生協組織として対処法を検討し、具体的な案件についても組織の問題として対処して、患者・利用者・家族等に対しては常に複数名で対応します。
- 患者・利用者・家族等と対峙する担当者にとって「組織の後方支援」は不可欠です。

- 患者・利用者・家族等への対応は、身体・精神の両面から担当者に強いストレスを与えることから、複数名で対応します。
 - (エ) 現場の担当者だけに任せず、担当者以外のバックアップ体制を構築し、常に組織において協議を重ねながら、一つひとつの対応を組織として判断します。
 - 担当者が状況的・精神的に孤立することを防ぐため、組織として当該担当者以外の職員がバックアップし協力することができるよう、その体制を整えます。
 - (オ) 担当者に対しては、その指揮命令系統を整備して一定の権限を付与し、その一方で「結果責任」を問いません。
 - 他の職員は、担当者へ患者・利用者・家族等に関する情報を提供する等、積極的に協力します。
 - カスタマーハラスメント対応に「正解がない」ことを考慮し、事案の検証過程において担当者に結果責任を問うことはしません。
 - (カ) 患者・利用者・家族等に対し、各事業所が「暴言・暴力を許さない施設であること」、「暴言・暴力については警察と連携して対応する施設であること」等を掲示などで広く告知します。
 - 各事業所がカスタマーハラスメントに対して毅然と対応すること（警察への通報、診療・介護の拒絶、退去命令、立入禁止措置等）が患者・利用者・家族等に分かることにより、カスタマーハラスメントの予防につながるとともに、職員に安心感を与えることになります。
 - (キ) 施設内において、患者・利用者・家族等について組織的に情報共有するようにし、その情報共有のための体制を整えます。
 - 患者・利用者・家族等は様々な部署にクレームをつける等の行為を繰り返すことがあります。
 - そのため、患者・利用者・家族等の情報を各部署で共有し、可能な限りトラブルを事前に回避するよう努めます。
 - (ク) 各事業所は、職員の就労環境についても目を配る必要があります。
 - カスタマーハラスメント化の要因の一つに職員の不適切な言葉遣い、不親切な態度・説明等があり、その原因が過酷な就労環境にあることも考えられます。
- (2) 毅然と対応する
- 議論は避ける
 - 無用な議論をすると、矛盾した説明や失言に至り、それを突かれるおそれがあることから、議論は避け、要求に端的に回答するようにします。
 - 曖昧な回答はしない
 - 回答に当たっては、曖昧な言動は慎み、相手に少しでも期待を持たせるような発言や、その場しのぎの回答はしないように注意します。事実関係の確認が必要なものは、即答せず、「事実関係を確認してから後日回答します。」と対応します。
 - 発言内容を記録・録音する
 - 詳細な記録を残すことが重要です。発生日時、相手の氏名・連絡先、具体的な言動、対応内容などを正確に記録し話が長時間に及び、内容が多岐にわたるなど、メモでは正確な記録を残すことが難しい場合や、相手が感情的になり厳しい口調や威圧的な態度で意見を主張する場合は、内容の正確な把握・記録や相手の不当な圧力を抑止するため、会話を録音します。録音にあたっては、「齟齬がないよう、内容を正確に記録するため、録音させていただきます。」

などと録音の目的を説明し、相手の同意を得ることを基本としますが、脅迫や暴言など違法性、悪質性が高く、法的な対応なども見据えて発言内容を証拠として残す必要がある場合は、同意を得ることなく録音して差し支えありません。

○ 警告する

脅迫や暴言など違法性、悪質性が高い言動があった場合には、「そのような発言をされるのなら、これ以上お話しはできかねますので、そのような発言は控えてください。」などと告げ、適宜、不当な言動を止めるよう複数回、警告します。

○ 対応を中止する

警告に応じず、違法性、悪質性が高い言動を続ける場合や、生協として対応できないことを求めている場合は、対応ができないことを説明し、対応を終了します。また、生命、身体、財産に危害を加える旨の発言があった場合には、直ちに対応を中止します。

(3) 警察への相談・通報をためらわない

① 警察との連絡体制の構築

有事の際に迅速に警察を介入させるため、事前に以下(ア)及び(イ)の対応をとるようにします。

(ア) 警察との普段の連絡体制の構築

普段から所轄署と連携し、当該施設における近時のカスタマーハラスメント事案の状況(現状)を説明し、万一の事態(暴力、暴力のおそれ、不退去、業務妨害等が惹起された場合)には直ちに所轄署(又は派出所)から警察官を派遣してもらえよう協力要請をします。

<効果>

- a 事前に相談しておくことで具体的な事件の発生において迅速な対応が可能となります。
- b 「警察に事前相談をしており、いつでも警察の協力を得られる」ということだけで職員の安心に繋がります。
- c カスタマーハラスメント患者・利用者・家族等も「警察との協力体制が築かれている」ということを院内ポスター等で知るだけでハラスメント行為がおさまる場合があります(抑止・予防につながります)。

(イ) 警察との具体的な事案における連携関係の構築

具体的に、カスタマーハラスメント患者・利用者・家族等が上記(ア)の事態を惹き起こす可能性がある場合には、事前に所轄署の担当警察官に相談し、事実経緯を説明した上で、万一の場合の出動(警察介入)を要請します。

② 警察への通報

以下を確認した場合は、迷わず、直ちに警察へ通報します。

(ア) 暴力行為

(例) 胸ぐらをつかむ、首を絞める、殴る、蹴る、物を投げる 等

(イ) 脅迫

(例) 「殺すぞ」「ネットにばらまく」「夜道に気をつけろ」「家を燃やすぞ」 等

(ウ) 器物破損

(例) 院内の設備や備品を破壊 等

(エ) 凶器所持

(例) 刃物や銃など、人に危害を加える器具の所持 等

10 カスタマーハラスメント担当職員の基本姿勢（心構え）

患者・利用者・家族等が感情的な場合でも、担当職員は当該患者・利用者・家族等に直接話合い、協議しなくてはならないが、その場合にも必ず複数名で対応することとしたうえで、以下の点に注意します。

- (1) 患者・利用者・家族等と話合いをする（事情を聴いて協議をする等）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、挑発には乗らないようにします。
- (2) 一般的に、人は椅子に座ると興奮がおさまる傾向があることから、患者・利用者・家族等を別室に誘導し、椅子等に座らせて落ち着かせた上で話をします。
- (3) 担当者は傾聴を基本とし（ただし、患者・利用者・家族等からの質問には必要最小限度で答える）、患者・利用者・家族等の話や希望を十分に聴きながら、主張や要求を正確に把握します。
- (4) 常識を逸脱した患者・利用者・家族等の言動に対して、担当者は、その言動が法律上「違法」であり、患者・利用者・家族等であっても許されないことに気付いてもらえるよう対応します。
- (5) 患者・利用者・家族等に誤解や過大な期待を抱かせるような発言は慎みます。
- (6) 「不快な思いをさせ申し訳ない。」等、責任の問題に関係のない謝罪（限定的な謝罪）とは別に、個人の判断で、「施設が責任を認めた」と勘違いされるような謝罪をしないようにします。
- (7) 患者・利用者・家族等が自らの主張に固執し、担当者がどれだけ説明しても施設側の考え方を理解しない場合には、そのまま「放置」（何らの対応もしない）という対応でもやむを得ません。何らの対応もしないことの理由（従前の回答等の繰り返しになってしまうこと）については、患者・利用者・家族等から求められた場合に、その旨の説明を繰り返し行います。

引用・参考文献

1. 新潟県病院局カスタマーハラスメント対策指針
2. カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（カスタマーハラスメント対策企業 マニュアル作成事業検討委員会、厚生労働省）
3. カスタマーハラスメント対応マニュアル（地方独立行政法人長崎市立病院機構 長崎みなとメディカルセンター）
4. 医療事故・カスタマーハラスメント 紛争予防・解決の実践的手法（株式会社日本法令 弁護士 福岡博孝）
5. 医療現場における対人トラブル対応の手引き－患者対応から職員管理まで－（新 日本法規出版株式会社 弁護士 蒔田覚）

令和8年10月1日 制定