

カスタマーハラスメント（患者・家族等からの暴言・暴力等）防止方針および対応ガイドライン

医療法人研精会 豊田西病院

1.基本方針

当院では、患者さんやそのご家族等に安心して医療・ケアを受けていただくため、質の高い医療の提供に努めております。一方で、医療従事者が安全かつ安心して働ける環境を守ることも不可欠です。

そのため、厚生労働省の指針および改正労働施策総合推進法に基づき、患者さん・ご家族等からのハラスメント行為（カスタマーハラスメント）に対して組織として毅然とした対応をとることを宣言し、以下の防止措置を徹底します。

2. カスタマーハラスメント（カスハラ）の定義

当院におけるカスタマーハラスメントとは、患者さん、ご家族、関係者等からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、手段・態様が不社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境が害されるものを指します。

精神科医療における留意点

精神疾患の症状（妄想、興奮、状態の急変等）に起因する言動については、治療・ケアの一環として医学的評価を行い、適切に対応します。ただし、疾患・症状に起因しない悪質な暴言・暴力・セクハラや、ご家族・付き添い者等による過度な不当要求・脅迫行為については、毅然と組織対応を実施します。

3. 具体的な対象行為の例

- ☐身体的な攻撃：殴る・蹴る・胸ぐらをつかむ・物を投げつける等
- ☐精神的な攻撃（暴言・威圧）：「バカ」「死ね」等の侮辱的言動、大声での威圧、土下座の要求
- ☐過剰・不当な要求：医療費の不当な不払い要求、法的な根拠のない個別の特別待遇の要求、何時間にも及ぶ不必要な拘束（長時間の不当な拘束）
- ☐プライバシー侵害・不当なつきまとい：職員の個人情報を聞き出す、SNS への無断撮影・投稿、不必要なつきまとい
- ☐性的な言動（セクシャルハラスメント）：不必要な身体への接触、わいせつな発言

4. 発生時の現場対応フロー（3 ステップ）

[Step 1: 初期対応（複数対応・記録）]

- |
- ├── 1 人で抱え込まず、すぐに周囲の職員・上司へ連絡
- ├── 客観的な事実を記録<録音>（日時・場所・発言内容・状況）
- └── 危険を感じたら速やかにその場を離れ、安全を確保（応援要請）

[Step 2: 段階的警告および組織対応]

- |
- ├── 「これ以上の大声・暴言が続く場合は診療・対応を一時中断します」と明確に伝達
- ├── 主治医・部課長・へ即座に報告
- └── 必要に応じて別室へ誘導、または警察通報（110 番）

[Step 3: 事後対応とサポート]

- |
- ├── 院内インシデント/ハラスメント報告書の提出
- └── 受診・心理的ケアの提供（対応職員のフォロー等）

5. 院内相談窓口および報告体制

被害に遭った場合、または目撃した場合は、我慢せずに速やかに報告・相談してください。

一次相談窓口：各部署の部課長

統括相談窓口：事務長 / ハラスメント対策委員会（安全衛生委員会）

夜間・休日：当直医 / 夜勤リーダー

6. 悪質な事案への組織的対応

不当な要求や悪質な暴言・暴力に対しては、個人の判断に委ねず、以下の組織的措置を講じます。

①退去命令および診療拒否の検討

医師法第 19 条（応召義務）の例外として、厚生労働省の通知に基づき、著しいハラスメント行為により信頼関係が破壊され、安全な医療提供が困難な場合は受診・診療をお断りする場合があります。

②警察への通報・届出

③身体的暴力、器物破損、脅迫、不退去等の犯罪行為に該当する場合は、直ちに 110 番通報します。

④法的措置の実施

⑤顧問弁護士と連携し、不当要求に対する弁護士名の書面送付や被害届の提出等、毅然とした対応を行います。

令和 8 年（2026）年 8 月 7 日策定