

当院におけるカスタマー ハラスメント対策



社会医療法人 潤心会

熊本セントラル病院

総務課 岩村 真由美



病院概要 1

- ・ 病床数

246床（急性期一般病棟： 96床　地域包括ケア病棟：150床）

- ・ 診療科

内科、呼吸器内科、循環器内科、消化器内科、血液内科、代謝内科、腎臓内科、脳神経内科、外科、血管外科、整形外科、脳神経外科、形成外科、精神科、皮膚科、泌尿器科、耳鼻咽喉科、リハビリテーション科、放射線科、麻酔科、救急科、病理診断科

- ・ 外来患者数　1日平均　235名

- ・ 入院患者数　1日平均　200名

- ・ 職員数　558名

（医師33名、看護師195名、コメディカル138名、事務職・その他192名）

病院概要 2

沿革

昭和62年（1987年）医療法人潤心会 熊本セントラル病院設立

平成30年（2018年）9月1日「社会医療法人」認定

→社会医療法人潤心会へ

令和2年（2020年）10月3日 移転新築（246床）

令和5年（2023年）4月1日 災害拠点病院指定

令和8年（2026年）4月1日 予防医療センター開設



当院のクレーム報告体制

クレーム発生

クレームを受けた職員



報告書を作成



所属長へ報告



部長・センター長へ報告



危機管理課へ報告書を提出

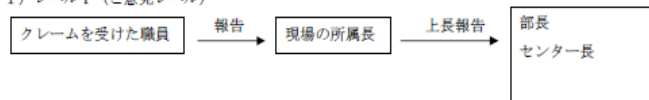


院長へ報告

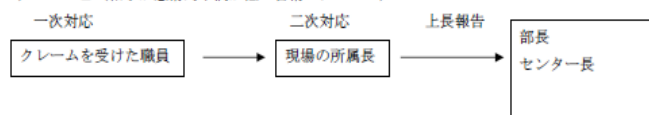
クレーム・苦情対応

1. 対応フローチャート

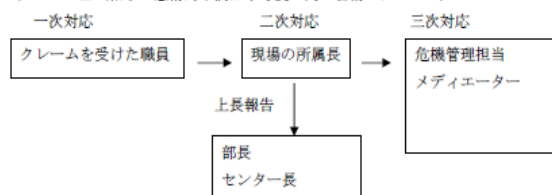
1) レベルⅠ（ご意見レベル）



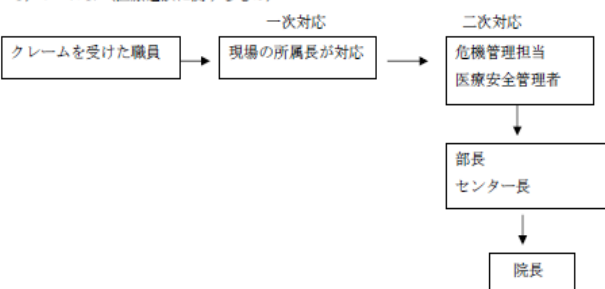
2) レベルⅡ（相手が感情的不満が低い苦情・クレーム）



3) レベルⅢ（相手が感情的不満が中等度～高い苦情・クレーム）



4) レベルⅣ（医療過誤に関するもの）



2. 苦情・クレームを聞く3原則

- 1) 相手の話に耳を傾ける～逃げないで、言い訳しないで、聴く
- 2) 相手の状況を判断する～相手の置かれている状況について情報を集める
- 3) 相手はどうして欲しいのかを探る～相手の立場になって考える

3. 苦情・クレーム対応の方法

- 1) 苦情・クレームを受けた職員が「相手に不愉快な思いをさせたこと・ご迷惑をかけたことに対し」謝り、状況を理解するために最後まで話を聴く。
- 2) 相手の状況や感情への共感を伝えと共、把握した状況に応じて当方に落ち度があれば謝る。
- 3) 迅速な処理をする～「苦情処理3変の法則」

苦情処理3変の法則

	相手の感情を静める3つの方法	内容
1	人を変える	まず、現場担当が相手の話を十分に聴く その後人を変える（上司や責任者が対応する）
2	場所を変える	「別室でゆっくりお話を伺います」と言って 面談室・相談室に案内しそこでゆっくり話を聴く 職員や患者等、人が出入りする場所は逆効果 落ち着いて話せる環境が大切
3	時を変える	すぐに事実関係を調査します 〇〇時間後にお返事致します。明日、電話でお返事 致します など一呼吸置くことも効果的 ただし、単なる引き延ばしは不信任に繋がる

一次対応）クレームを受けた職員

二次対応）現場の所属長～部下からの報告を聞き、所属長が対応する（不在時は代行者）

- ・自分が現場の責任者であることを伝える。
- ・〇〇を出せの要求には応じない。
- ・どうしても「上の者を出せ」と迫られたら、「連絡を取ります」と伝え、別の場所から三次対応者にクレームの内容や相手の特徴などを伝え指示を仰ぐ。

三次対応）内容によって、危機管理担当かメディエーターが対応する。

- ・三次対応者は、事務長と協議の上、対処方法を検討し院長へ報告する。
- ・状況により、クレームの相手と面談する。

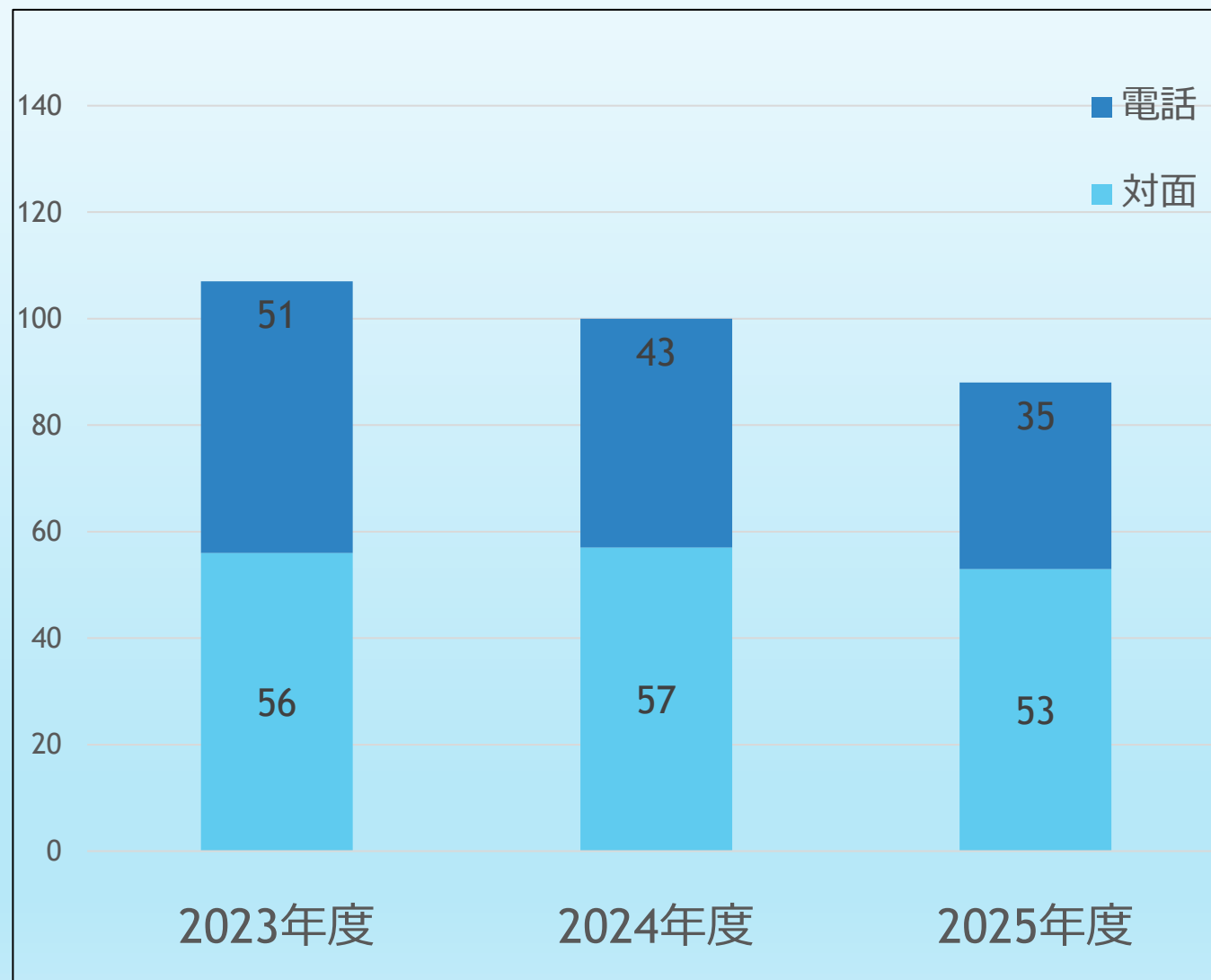
※面談の場合は、一次～三次まで、原則いずれも複数で対応する。

直近3年間のクレームの現状

2023年度 全体 107件
内訳 電話 51件
対面 56件

2024年度 全体 100件
内訳 電話 43件
対面 57件

2025年度 全体 88件
内訳 電話 35件
対面 53件



カスタマーハラスメントに対する取組み

2016年4月 危機管理課 新設

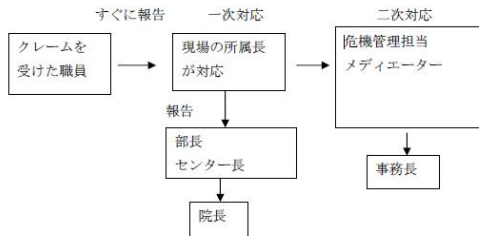
クレーム対応の基盤づくりとして

- ・ 難クレーム対応
- ・ 大声・暴言等・迷惑行為に対する対応
- ・ 院内暴力対応

難クレームへの対応

いわゆる「クレマー」と呼ばれる人は「患者」であることを盾に理不尽な要求やクレームを言ってくる。手口も巧妙で「法律に照らしても、ここまでは大丈夫」というぎりぎりのところで発言、行動する。長期化すれば職員が疲弊するばかりでなく、他の患者さんへも迷惑がかかる。クレーム内容が問題行為であることを証明できることが重要である。

1. 難クレーム（レベルV）への対応フローチャート



2. 難クレームの対応の方法

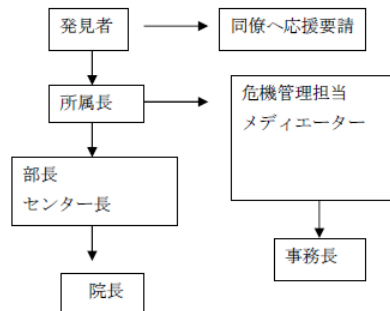
- 1) 現場だけで留まず、積極的に「報告・連絡・相談」する。
まず、所属長に報告。迷惑行為があれば、所属長から危機管理担当に連絡、相談する。

- 2) 正確な記録は身を守る。

大声・暴言等、迷惑行為に対する対応

些細な事で患者や家族が激昂して、大声を発したり、暴言を吐いたりし対応に苦慮するケースがある。

1. 対応フローチャート（迷惑行為がエスカレートし身の危険を感じたら、院内暴力対策マニュアルの連絡ルート参照）



2. 対応の方法

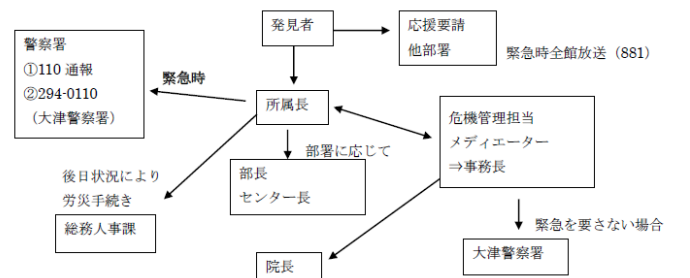
院内暴力対策マニュアル

1. 暴力行為に遭遇した時の対応

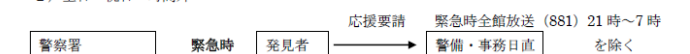
- 1) 暴力を受けた当事者は、身の安全を最優先に行動し、大声で周りの職員に助けを求める。
- 2) 近くに居た職員や関係者は下記のルートで連絡を取り、指示に従い、迅速に対応する。
- 3) 連絡すべき上司等が不在の場合には、下記ルートにこだわらず臨機応変に対応する。

2. 院内暴力発生時の連絡ルート

- 1) 平日・時間内



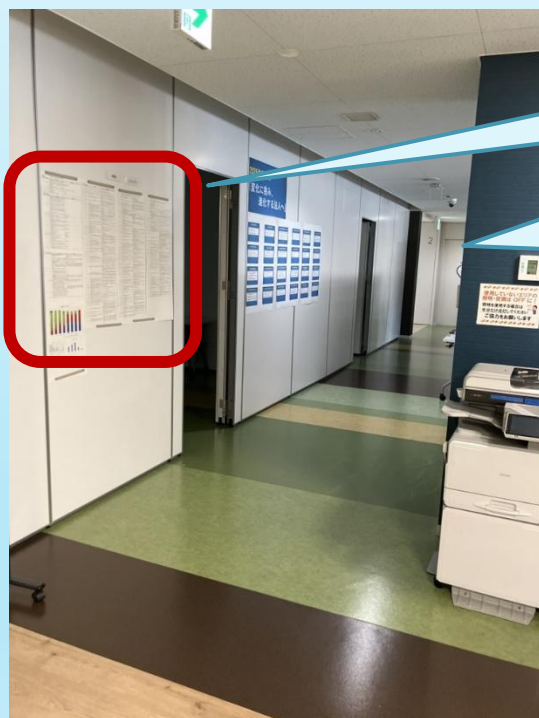
- 2) 土日・祝日・時間外



カスタマーハラスメントに対する対策（2024年度）

院内掲示による情報共有

報告されたクレームや相談内容を院内掲示でフィードバック。掲示場所を、ICカード打刻機付近へ移動。職員へ情報共有することで、注意喚起・対応方法の意識向上につなげている。



ご意見

ICカード打刻機



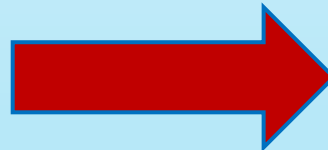
カスタマーハラスメントに対する対策（2024年度）

代表電話にオートアテンダント導入

「品質向上のため録音しています」の音声案内

院内ポスター掲示

複数の診察室入口横に設置



STOP!
病院内においての
「暴言」「セクハラ」
「暴力」「迷惑行為」

**いかなる暴力も
絶対に許しません！**

当院では
「暴言」「暴力」「セクハラ」「迷惑行為」等
診療の妨げや他の患者様の迷惑になる行為が
発生した場合には、診療が不可能と判断して
退院・退去をしていただきます。
また、ご利用者の皆様や職員の安全確保の
ために、警察に通報させていただきます。

カスタマーハラスメントに対する対策（2024年度）

外部講師による職員研修

「医療現場におけるカスタマーハラスメント対策」

講師：熊本県医療勤務環境改善支援センターアドバイザー

研修後のアンケートから見た職員の変化

- ・ カスタマーハラスメントへの理解が深まった
- ・ 対応方法を学ぶことで、不安の軽減につながった
- ・ 「個人で我慢する」から「組織で対応する」という意識づくりのきっかけとなった

研修を通して、職員の意識づくりのきっかけとなった。

カスタマーハラスメントに対する対策（2025年度）

院内に「皆様の声」設置（対象：患者・ご家族）

危機管理課で回収



該当部署へ報告



該当部署は対策を記入し危機管理へ提出



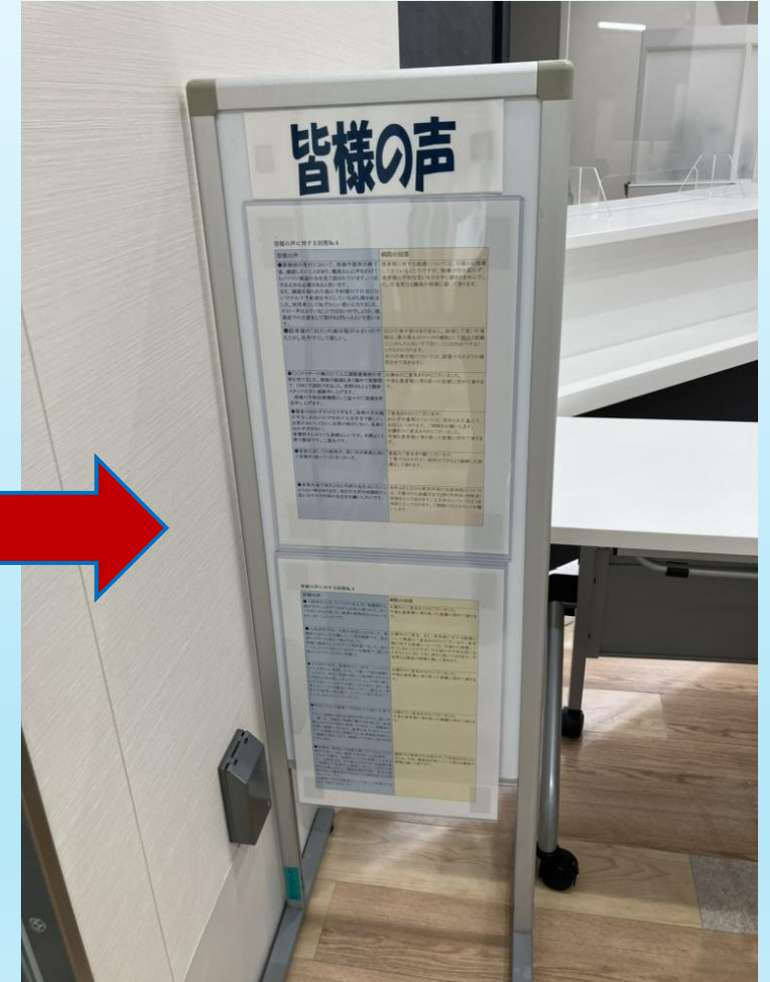
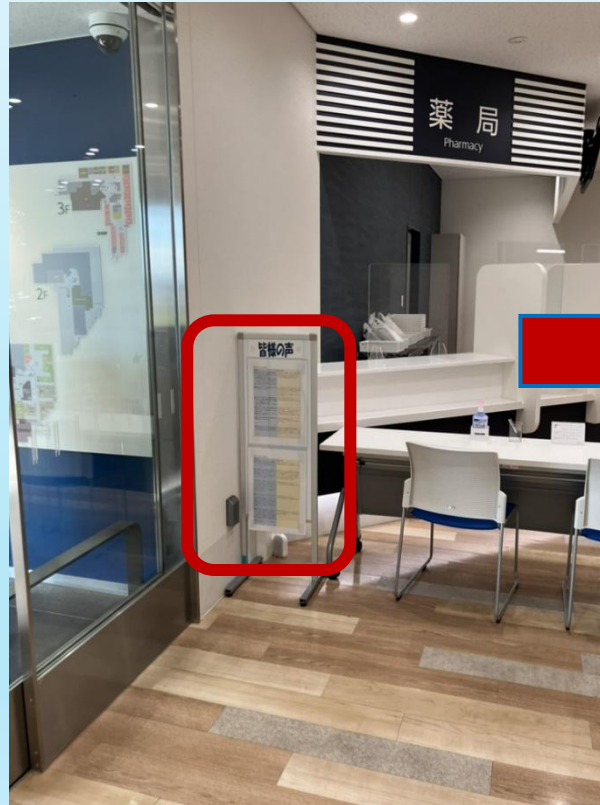
患者サポート会議で部署の対策を検討



部長、事務長、院長へ報告



病院としての対応を回答



カスタマーハラスメントに対する対策（2025年度）

カスタマーハラスメントに関する規程を策定

- ・第1条 目的
- ・第2条 定義
- ・第3条 カスハラに該当する言動
- ・第4条 カスハラの判断
- ・第5条 対応
- ・第6条 その他（相談窓口など）

カスタマーハラスメントに関する規程

第1条（目的）

近年、カスタマーハラスメントが深刻な課題となっており、厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査」では過去3年間に「カスタマーハラスメントを受けた」と回答した労働者はパワーハラスメントに次いで多い状況である。
患者や家族、関係者から常職の範囲を超えた要求・言動の中には職場環境・診療環境の悪化を招くものもあり、それらの要求・言動から職員のみならず他の患者の人権を尊重し、毅然とした態度で対応するために定める。

第2条（定義）

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」は以下のように定義している。
「顧客等からのクレーム・言動の内、当該クレーム・言動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、労働者の就業環境が害されるもの」
「就業環境を害する」とは、従業員が身体的・精神的に苦痛を与えられ就業環境が不快になったことにより、従業員が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることを指す。

第3条（カスタマーハラスメントに該当する言動等）

1. 暴行、傷害など身体的攻撃
2. 脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、暴言など精神的攻撃
3. 威圧的な言動
4. 謝罪・土下座の強要
5. 不退出、居座り、長時間の電話や対応など拘束的行動
6. 差別的な言動
7. 性的な言動
8. 職員個人への攻撃、要求
9. 人格を否定する言動
10. 許可なく撮影・録音を行い、SNSやインターネット等に投稿する行為
11. 建物・設備・機器などを汚損する行為
12. 院内の機器類の無断使用・持出し
13. 危険物を持ち込む行為
14. 交通費の請求や診療費の不払いの要求
15. 金銭補償の要求
16. 病院が提供する医療サービスの内容とは関係がない要求
17. 不合理または過剰なサービス提供の要求
18. 宗教への勧誘・政治活動行為

3. 対応フローチャート

カスハラを受けた職員

↓ すぐに報告

現場の所属長が対応

○大声・暴言・威嚇など

行為をやめるように伝えてもやめない場合、可能であれば相手と距離を取る。

声かけの例
「他の患者様のご迷惑になりますので、お静かにお願いします。」

○理不尽な対応
(時間拘束・土下座要求など)

理由を説明し、要望には応じられない旨を明確に告げる。

声かけの例
「○○といった理由から要望にはお応えできません」

○暴力・物を投げるなど

すぐ一定の距離を取り、やめるように伝える。応援を呼ぶ。

声かけの例
「続けるようであれば、他の患者様・職員の安全のため通報します。」

行為を
続ける場合

緊急時全館放送をする「881」
「コールホワイト、コールホワイト、
○○まで」と2回繰り返す。

緊急の場合は現場の判断で
警察「110番」へ通報する。
患者さん・職員の安全を優先し、
避難する。

緊急時全館放送881
「コールホワイト、
コールホワイト○○
まで」と2回繰り返す

カスタマーハラスメントに対する対策（2025年度）

・カスタマーハラスメントに対する基本指針を院内掲示

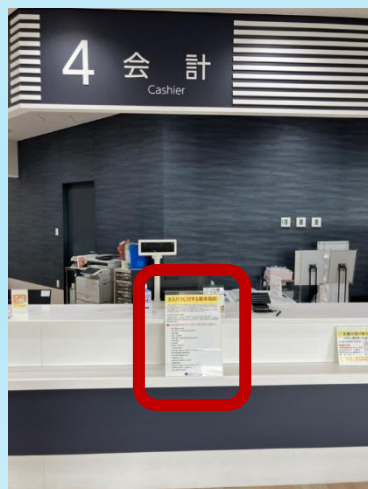
・正面玄関



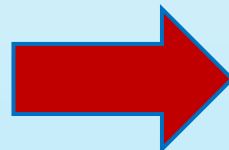
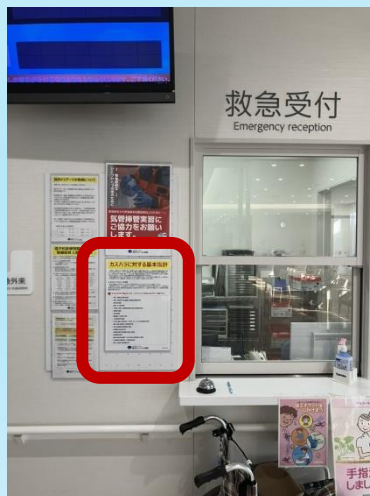
・患者相談窓口



・1階受付 会計窓口



・救急外来受付



カスタハラに対する基本指針

当院は、患者さんやご家族に対して真摯に対応し信頼や期待に応え、より質の高い医療を提供できるように心がけています。一方で、患者さんやご家族、関係者から常識の範囲を超えた要求や言動の中には、人格を否定する言動、暴力、セクハラ等、職員の尊厳を傷つけるもの、他の患者さんに対して影響を及ぼすものもあり、これらの行為は職場環境や診療環境の悪化を招きます。当院は職員のみならず、他の患者さんの人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては患者さんやご家族等に対して誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

◆ カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」は以下のように定義しています。「顧客等からのクレーム・言動の内、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、労働者の就業環境が害されるもの」

❗ 以下のような行為はカスタマーハラスメントに該当しますのでご注意ください

- 暴行、障害など身体的攻撃
- 脅迫、誹謗中傷、名聲毀損、暴言など精神的攻撃
- 威圧的な言動
- 謝罪・土下座の強要
- 不退去、居座り、長時間の電話や対応など拘束的行動
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 職員個人への攻撃、要求
- 人格を否定する言動
- 許可なく撮影・録音を行い、SNSやインターネット等に投稿する行為
- 建物・設備・機器などを汚損する行為
- 院内の機器類の無断使用・持出し
- 危険物を持ち込む行為
- 交通費の請求や診療費の不払いの要求
- 金銭補償の要求
- 病院が提供する医療サービスの内容とは関係がない要求
- 不合理または過剰なサービス提供の要求
- 宗教への勧誘・政治活動行為

カスタマーハラスメントに対する対策（2025年度）

- ・カスタマーハラスメントに対する基本指針をホームページへ掲載



その他

肝炎インターフェロン指定病院

一般事業主行動計画

病院指標

医療安全管理指針

感染管理指針

人生の最終段階における医療・ケアの
意思決定に関するガイドライン

身体拘束を最小化するための指針

カスタマーハラスメントに対する基本
指針

面会規程

カスタマーハラスメントに対する 基本指針

2025年8月29日

公開資料

当院は、患者さんやご家族に対して真摯に対応し信頼や期待に応え、より質の高い医療を提供できるように心がけています。一方で、患者さんやご家族、関係者から常識の範囲を超えた要求や言動の中には、人格を否定する言動、暴力、セクハラ等、職員の尊厳を傷つけるもの、他の患者さんに対して影響を及ぼすものもあり、これらの行為は職場環境や診療環境の悪化を招きます。

当院は職員のみならず、他の患者さんの人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては患者さん

事例 1：治療行為に対する言動

左手首の手術をした患者。左手首骨折に伴い手のしびれがあり、手術後の経過が思わしくなく診察を始めると診察医師に対して脅迫言動。

（患者）「執刀医に謝罪させろ！同じように手を切ってやる。待ち伏せするぞ！」

職員より危機管理へ連絡。診察室へ急行。

（医師）「そのようなことを言えば脅迫罪になりますよ。警察に相談をすることになります」

医師の話を聞き、患者より医師へ謝罪。その後、医師の診察を受け帰宅された。病院の対応として「電子カルテにクレーム要注意者」と登録し職員へ情報共有とした。

事例 2：電話、外来受診での威圧的な言動

電話での威圧的な言動、診察終了後の当院に対する苦情

- ・ 電話対応にて、言葉を言い間違えたことに対して「**電話を代れ！」「昨日も間違えたぞ、子供か**」
- ・ 外来受診後、薬が処方されていないことを伝えると「**この病院は患者が痛がっているのに薬もださないのか**」医師に確認をしようとする「**もういらない**」と言い帰宅。10分後、対応した職員に対する苦情の電話があり「**喧嘩をうるならかうぞ**」と発言あり。

電話や直接口頭で威圧的な言動、執拗かつ長時間に渡り言いがかりや無理な注文が続いた。職員の心労は極めて大きく、疲弊し、業務にも多大の支障が生じると考え、職員を守るとともに正常な医療業務を確保するため倫理委員会を開催し**診療拒否**とした。

まとめ

目的は「医療の質」と「職員の安全」を守ること

- ・カスハラ対策は単なるクレーマー排除ではない
- ・安全で質の高い医療提供のため、組織全体で取り組む

組織として毅然と対応する

- ・応召義務を正しく理解し、過剰に萎縮しない
- ・許容できない言動や迷惑行為を看過しない姿勢を明文化
- ・基本方針の掲示により、ハラスメントの境界を院内外へ周知

職員を守る仕組みづくり

- ・報告体制の整備と情報共有
- ・客観的な記録による組織対応
- ・必要時には警察・弁護士と連携
- ・悪質な事例には毅然とした対応を行う

今後の課題

職員の意識向上と対応力の強化

患者・家族からの声を早期に共有する意識づくり

- ・「また言っている」ではなく、貴重な意見として受け止める
- ・小さな段階で情報共有し、問題の拡大を防ぐ

同じ指摘を繰り返さないための対応

- ・苦情や要望の背景を理解する
- ・関係部署で情報共有し、改善につなげる
- ・対応の結果を振り返り、再発防止を図る

職員教育の充実

- ・新入職員へ接遇研修・カスハラ研修を継続的に実施
- ・継続的な研修により、正しい対応基準を周知する

ご清聴ありがとうございました

