

カスタマーハラスメントについて（3）

カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）対策の基本的な枠組みをご紹介します。本号も「厚生労働省カスタマーハラスメント対策 企業マニュアル」を指標として、病院の言葉に変換しています。（文章も一部改変）（↓厚生労働省のホームページです。）
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.htm

カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

カスハラは病院や職員のみならず、他の患者さんに悪い影響を与える可能性があります。そこで病院はあらかじめカスハラを想定した事前の準備や、実際に起こった際の対応を決定・周知しておくことが必要です。以下7項目の内容を自施設の準備状況と引き比べてください。理不尽でない要望であっても、要求の様態次第でカスハラに該当します。

①基本方針・基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発

病院として、院内におけるカスハラをなくす旨の方針を明確にし、トップ自らが発信することがパワーハラスメント、セクシュアルハラスメント撲滅と同様に重要です。所属する病院が職員を守り、尊重しながら業務を進めることが理解され、安心感が醸成されます。その結果、カスハラを受けた職員や周囲の職員もトラブル事例の芽を提起しやすくなり、そのことが再発防止策のブラッシュアップにも繋がります。

②職員（被害者）のための相談対応体制の整備

カスハラを受けた職員が気軽に相談/情報共有できるように、相談対応者を決めておくか、または相談窓口を設置します。職員に広く周知することで、カスハラ予備群を拾い上げることも可能になります。

③対応方法、手順の策定

カスハラを受けた際に慌てず適切な対応（傾聴する、落ち着かせる、別室に誘導する等）が取れるように、対応方法・マニュアルを決めておくことよいでしょう。時間拘束型の対応上限などは一丁目一番地です。特に初期対応は重要です。一次対応者は冷静に「病院を代表して対応する」意識を持つことが大切ですが、抱え込まなくてよい、組織に守られている安心感を持つようにします。このため、対応者を一人にさせないこと、組織として対応することが求められます。

④院内対応ルールの職員等への教育・研修

患者さんや家族からの迷惑行為、悪質なクレームに対応できるように、日頃から研修等を通して職員への教育を行います。初期対応まででいいですから、誰でもマニュアルを見なくても行動できることが大切です。研修等については、可能な限り全員が受講し、かつ定期的に繰り返し実施することが重要です。中途入社の職員にも研修や説明を行うなど、漏れなく全員が受講できるようにしましょう。教育研修はできるところから始め、継続することが大事です。

⑤事実関係の正確な確認と事案への対応

患者さんや家族からのクレームが正当な主張なのか、言いがかりのような悪質なクレームなのか判断をするため、患者さんや対応をした職員等の主張をもとに、それが事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて整理・確認します。このため、暴言、暴力、威嚇・脅迫では、録音、録画等もマニュアルの中に組み込んでおくことよいですが、複数名になってから切り出す方が安全です。要望が事実に基づいているかどうかの判断については、個人で状況を判断せず、周囲や管理者に相談するなどして複数名で判断することで、安易にカスハラと決めつけるリスクを回避します。

⑥職員への配慮の措置

職員がカスハラの被害を受けた場合、速やかに被害を受けた職員に対する配慮を行う必要があります。まず、職員の現場での安全確保、次に精神面への配慮です。著しい迷惑行為の場合は、現場から離す、現場に行かせない判断をすることもあります。判断は、担当にあたった人任せにしないで組織として行います。

⑦再発防止のための取組み

カスハラ問題が一旦解決した後も、同様の問題が再発することを防ぐため取組みを継続し、すべての職員に患者対応への理解を深めるよう求めます。マニュアルをブラッシュアップしたり、再周知すること、講演機会を設けることも有用です。院内に「カスタマーハラスメントをなくす取組みを行っています」というポスターを掲示することも効果的です。

社会保険労務士や医業経営コンサルタントからのアドバイスも無料で受けられます！

高知県医療勤務環境改善支援センター

（事業受託者：一般社団法人 高知医療再生機構）

TEL 088-822-9910

平日 8:30 ~ 17:15 まで

ホームページ <https://www.kochi-mrr.or.jp/kinmukankyokaizen>

E-mail kinmukankyokaizen@kochi-mrr.or.jp

勤務環境の
ことならお任せ

