

見本

カスタマーハラスメントマニュアル

○○○○病院

202○年○月制定

はじめに

当院は、患者・家族に対して真摯に対応し、その信頼や期待に応えることで、より安全で安心な医療を提供することを心がけます。一方で近時の過剰な権利意識の影響により、患者・家族の中には、職員に対して許容限度を超えた暴言を繰り返す人、さらには暴行、脅迫、不当な要求やセクシュアルハラスメントを行い職員の尊厳を傷つけるような著しい迷惑行為・業務妨害等の犯罪行為にいたるような粗暴な人が少なからずいるのが現実です。このような行為をカスタマーハラスメントとします。

カスタマーハラスメントの患者（問題患者）等に適切に対処することを目的として本マニュアルを制定します。

当院職員に精神的ストレス・肉体的ストレスを感じさせないようにするとともに通常業務に支障がないようにし、金銭的、時間的、精神的苦痛・肉体的苦痛等の多大な損失を招かないようにし、安全で安心な職場環境を作っていくものです。

著しい迷惑行為とは、カスタマーハラスメントを行う患者等の言動が、その要求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、許容される範囲を超えた言動により、職員の就業環境を害する行為をいいます。

I 問題患者に対する基本的な姿勢

1. 当院の職員が、問題患者から暴言・暴行・業務妨害・その他のハラスメントを受けた場合、または受けそうになった場合は、躊躇することなく、毅然とした対応を行います。
2. 問題患者については、病院全体で情報を共有（カルテ・看護録に記載）し、組織的な被害防止策を行います。
3. 問題患者に対しては、その内容に応じて以下の①～④の法的措置を実施します。
 - ① 診療契約破棄
 - ② 刑事告訴
 - ③ 損害賠償請求
 - ④ 院外退去命令 等々

II 問題患者への法的対応の原則

1. 問題患者の言動が刑法等の犯罪（以下刑法犯罪といいます。）に該当する場合は、診療契約の破棄を行います。
原則として、弁護士より「診療契約破棄通知書」を内容証明郵便にて郵送する。
*刑法犯罪とは、刑法、軽犯罪法、岡山県迷惑行為防止条例等に抵触する犯罪行為のことです。
2. 問題患者の言動が刑法犯罪に該当しないが迷惑行為であることに変わりがない場合には、「警告書」を郵送、もしくは直接手渡して警告し、必要に応じて「誓約書」の提出を求める。
3. 刑法犯罪に該当するかどうかの判定
診療録・看護録・その他の記録・録音・録画・目撃報告等を参照し、必要に応じて警察や弁護士と協議します。

III 具体的な対応方法

1. 暴力等の危険を感じた場合

①患者と1対1で対応しない。

必ず職員2人以上の複数で対応する

状況によっては大声で応援を呼ぶ。

- ② 部屋のドア、カーテンなどを開けておく。
- ③ 必要以上に患者に近づかない。
- ④ 逃げ道を確保しておく。

まさに暴力を受けそうになったときは、逃げることを最優先とするが状況によっては防御策（刺股等の活用）を講ずる。

2. 実際に暴力を受けた場合

上記1. の①～④の対応をし、かつ応援を要請し、現場責任者に直ちに報告する。

(1) 現場責任者の対応

- ① 状況を把握する。
- ② 他の部署に応援を依頼する。
- ③ 被害者が負傷している場合、必ず医師の診察を受けさせる。

- ④ 警察へ通報する。(110番通報)
- ⑤ 病院長・診療部長・看護部長・事務部長に報告する

(2) 被害職員の治療について

- ① 労災事故として対処する。(自己負担の治療費は病院負担とする。)
- ② 医師は、診療録の作成を行い、負傷箇所の写真撮影も行う。
(後日の受傷証明の為に必要)

3. 患者カルテへの記載

医師および看護師は、患者（加害者）の診療録・看護記録に暴力等行為を起こした事実を詳細に記載すること。

- *刑事告訴・損害賠償請求の際の重要な証拠となる。
- *加害者が患者家族・関係者であっても当該患者の診療録・看護記録に記載すること。

4. 患者と家族への説明時の注意点

- ① 事務部長（または、その指示を受けた者）が必ず同席すること。
 - ② 患者が加害者の場合は、家族に事実を説明する。
 - ③ 診療部長または事務部長が患者と家族に説明を行い、退院通告もしくは診療契約破棄を口頭で通告し、後日、正式な書面を郵送する。
- *信頼関係に基づく診療契約が患者側の行動で破棄されることになる。

5. 報告書の提出

後日、被害者または上司から報告書を提出する。

- ① 受傷した場合
 - ② 危険を感じた場合（暴力等を受けそうになった場合）
 - ③ 業務妨害を受けた場合
- ⇒本人は「被害状況報告書」、目撃者は「目撃報告書」を提出
- *「被害報告書」「目撃報告書」の用紙は巻末に掲載しています。

* 5W1H（だれが、何を、いつ、どこで、なぜ、どのようにして）の原則に従って記載してください。

IV 警察への通報の判断基準

次の場合は直ちに警察官の現場派遣要請を行う。

1. 凶器を持っている。
2. 病院職員もしくは他の患者が暴力を受けたり、傷害を被った場合。
3. 大声で騒ぐ・暴れる等、病院としての正常な業務遂行が妨害されている場合。
4. その他上記に準じる事態が発生した場合、もしくはそのおそれがあると現場職員が感じた場合。

* 現場の判断を最優先して警察に通報すること。

即刻 『110』 番 通報すること。

（または、〇〇警察署 〇〇〇-0110）

* 凶器とは、人を傷つけたり殺したりできる器具のこと。

銃砲・刀剣・刃物（包丁、ナイフ等）・バット・斧（オノ）・鎌（ナタ）・棍棒（こんぼう）等

使い方次第で人を殺傷できるものすべてをいう。

* 警察官による現行犯逮捕もしくは院外への退去を警察官に要請する。

V 業務妨害を受けた場合

直ちに、警察に通報するほどではないが、正常な業務（医療行為・看護・事務等）が妨げられている場合。

但し、現場判断で警察通報を行うことも可とする。

例1. 長時間にわたり電話等による業務妨害を受ける。

① 録音する。

（相手に録音を通告する必要はないが、通告すれば牽制できる。）

② 内容によっては、脅迫罪として警察に刑事告訴する。

例2. 診察中に長時間にわたる業務妨害を受ける。

- ① 複数職員で対応する。
- ② 録音する。

(録音を通告する必要はないが、通告すれば牽制できる。)

VI その他の注意事項

後日、刑事事件として警察に告訴する場合、あるいは、民事事件として損害賠償を求める場合に、必ず《証拠》が必要となる。

- ① 録画・録音・写真
 - ② 職員の目撃証言
 - ③ 診療録・看護記録等々
- (①は状況によっては困難な場合がありますが、②は現場周辺にいる職員の協力で可能です。)

* 【刺股】を購入し、定期的に使用訓練をする。

VII 被害届けを提出もしくは刑事告訴する場合

病院または被害職員は刑事告訴または被害届けを行うことができる。

1. 病院が行う場合は、被害者の傷害の程度・心情と加害者の状況（病名・症状等）を勘案し、被害者と病院長・該当部署の責任者・事務部長・弁護士等が協議し被害届けまたは刑事告訴を行うべきかどうかを判断する。
2. 被害職員本人が個人として被害届けまたは刑事告訴することは、いかなる場合もこれを妨げない。この場合には病院は全面的に協力する。

VIII 環境の整備

1. 暴力的患者への対応について院内各所に掲示し周知する。

* この掲示により録音・録画することが通告されたことになる。

掲示場所：病院入り口玄関、救急外来、診察室、待合い、
外来各科受付、各現場責任者から要請のある場所 等

2. 患者への面会時間厳守を徹底し、可能な限り時間外は面会禁止とする。

- ① 事務部から入院時に文書にて患者・家族に徹底する。
- ② 院内掲示を行う。
- ③ 各病棟では時間厳守を個別に患者・家族に徹底する。

【例】 患者の皆さんへ<院内掲示用>

当院において次のような患者さん（ご家族）の言動を当院職員が受けた場合、医療機関としての正常な診療の妨害となりますので、下記4. の対応をさせていただきます。

1. 患者さんもしくはご家族の方からの暴力的言動等により診療が困難なとき。
2. 飲酒されている患者さんで診療ができないとき。
3. 長時間にわたる電話等により、他の患者さんへの診療ができないとき。
4. とらせていただく対応
 - (1) 診療をお断りいたします。
 - (2) 他の患者さんへの正常な診療行為を行うため当院施設より退去していただきます。
 - (3) 録音・録画等を行います。
 - (4) 他の患者さん、職員の安全のために警察に通報します。

病院長

202〇年 月 日

病院長 殿

部署名 _____

報告者 _____

管理職 _____

被害状況報告書

患者・家族等からの暴力、暴言、セクハラ等を受けたときに報告

発生日時：_____ 年 月 日 時頃

発生場所 _____

被害内容 暴言・暴力・負傷・セクハラ・その他()

被害者氏名 _____

被害者属性：職員（職種： ） 家族 見舞客 その他

加害者： 患者 家族 見舞客 その他 ()

加害者氏名：年齢 歳 カルテ番号 _____

被害の概要：

警察への届け出：する ・ ない (理由：

病院の対応：

202〇年 月 日

病院長 殿

部署名 _____

目撃報告者 _____

管理職 _____

目撃報告書

職員が患者・家族等からの暴力、暴言、セクハラ等を受けたことを目撃した報告

発生日時 : _____ 年 月 日 時頃
発生場所 _____
被害内容 暴言・暴力・負傷・セクハラ・その他()
被害者氏名 _____
被害者属性 : 職員 (職種 :) 家族 見舞客 その他
加害者 : 患者 家族 見舞客 その他 ()
加害者氏名 : 年齢 歳 カルテ番号 _____
被害目撃の概要 :

病院の対応 :

*参考 問題行動をする患者・家族の言動が抵触する法律・刑法

【傷害罪】 刑法204条：人の身体を傷害した者は、15年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金に処する。

【暴行罪】 刑法208条：暴行を加えた者が人を傷害するにいたらなかつたときは、2年以下の拘禁刑若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

【脅迫罪】 刑法222条：生命、身体、自由、名誉又は財産に対して害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2年以下の拘禁刑又は30万円以下の罰金に処する。

【恐喝罪】 刑法249条1項：人を恐喝して財物を交付させた者は、10年以下の拘禁刑に処する。

刑法249条2項：前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様にする。

【刑法】 250条：この章の未遂は、罰する。

【強要罪】 刑法223条：生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対して害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、3年以下の拘禁刑に処する。

【名誉毀損罪】 刑法230条：公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金に処する。

【侮辱罪】 刑法231条：事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、拘留又は過料に処する。

【信用毀損及び業務妨害】 刑法233条：虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3年以下の拘禁刑または50万円以下の罰金に処する。

【威力業務妨害罪】 刑法234条：威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。

【不退去罪】 刑法130条：正当な理由がないのに、ひとの住居

もしくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、3年以下の拘禁刑又は10万円以下の罰金に処する。

その他の法律

軽犯罪法や岡山県迷惑行為防止条例等参照してください。