兵庫県病院事業職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止に関する基本指針

１　趣　旨

患者・家族・県民等から寄せられるご意見や要望等は、患者サービスの向上や業務改善につながる重要なものである。

一方、暴言や侮辱的な言動などのカスタマー・ハラスメントは、職員の尊厳を傷つけるとともに、円滑な業務遂行に支障を生じさせるおそれがある。また、職員の勤務環境が害されることで、医療の安全性や、患者サービスの質の低下につながることも危惧される。

この指針は、カスタマー・ハラスメントに対して組織として毅然と対応し職員を守るということを基本に、人事の公正の確保、職員の利益の保護及び職員の能力の発揮を目的として、カスタマー・ハラスメントの防止のための措置及びカスタマー・ハラスメントが生じた場合に適切に対応するための措置に関し、必要な事項を定めるものである。

※　労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律第 33 条に基づき、事業主たる病院事業管理者が講ずべき雇用管理上必要な措置として定める。

２　定　義

この指針において、「カスタマー・ハラスメント」とは、患者・家族・県民等（以下「患者等」という。）からの言動であって職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいう。

３　所属長の責務

所属長の責務としては、以下のものがある。

（１）所属長は、職員がその能力を充分に発揮できるような勤務環境を確保するため、カスタマー・ハラスメントが職場で生じていないか、又は生じるおそれがないか、十分な注意を払わなければならない。

（２）所属長は、職員に対し、本指針及び各病院の対応マニュアル（以下これらを「本指針等」という。）の周知徹底を図らなければならない。

（３）所属長は、カスタマー・ハラスメントが生じた場合又は生じるおそれがある場合においては、組織として対応し、その内容に応じて、迅速かつ適切に所属する職員の救済を図らなければならない。

（４）所属長は、カスタマー・ハラスメントに関する職員からの相談、当該相談に係る調査への協力その他カスタマー・ハラスメントが生じた場合の職員の対応に起因して、当該職員が職場において不利益を受けることがないようにしなければならない。

４　職員の責務

職員は、本指針等を十分認識して行動するよう努めなければならない。

職員は、自らも、その職務においてカスタマー・ハラスメントをしてはならない。

職員が、その職務において、カスタマー・ハラスメントをしたときは、信用失墜行為、全体の奉仕者たるにふさわしくない非行などに該当して、懲戒処分に付されることがある。

５　カスタマー・ハラスメントになり得るもの

カスタマー・ハラスメントになり得るものとして、例えば、次のようなものがある。

（１）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

①　そもそも要求に理由がない又は患者サービス等と全く関係のない要求
性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。

②　対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
法令に違反するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること。

③　過度又は不相当で妥当性のない要求

ア　交通費の請求や診療費の支払いを拒絶すること。

イ　不適切な処方や虚偽の診断書の作成を要求すること。

ウ　その他、社会通念上相当な範囲を超える金銭補償を要求すること。

（２）手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

①　身体的な攻撃（暴行、傷害等）

ア　殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。

イ　物を投げつけること。

ウ　わざとぶつかること。

エ　つばを吐きかけること。

②　精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

ア　病院等の物を壊すことをほのめかす発言やＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。

イ　ＳＮＳ等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等をすること。

ウ　職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。

エ　土下座を強要すること。

オ　盗撮や無断での撮影、録音をすること。

カ　職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

キ　待ち伏せや付きまとい等のストーカー行為

③　威圧的な言動

ア　大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。

イ　反社会的な言動を行うこと。

④　継続的、執拗な言動

ア　同様の質問を執拗に繰り返すこと。

イ　当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。

ウ　同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。

⑤　拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

ア　長時間又は繰り返しの居座りや電話で職員を拘束すること。

イ　病院への用務がないにもかかわらず、院内に長時間滞留し、又は居座ること。

⑥　業務を妨害する行為

職員の制止に従わず、立入りを制限している区域及びその他指定された場所以外へ立ち入ること。

（注）（１）及び（２）のものに該当しなければｶｽﾀﾏｰ･ﾊﾗｽﾒﾝﾄとならないという趣旨ではない。

（注）ただし、医学的要因に起因する言動は、その背景を考慮して対応すること。

６　対処の内容

カスタマー・ハラスメントが生じた際の対処内容の例としては、次のようなものがある。ただし、これらはあくまで例示であるため、原則、各所属で運用している対応マニュアル等に沿って適切に対応する必要がある。

（１）職員から管理監督者等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。

（２）可能な限り職員に一人で対応させず、複数の職員で組織的に対応すること。また、必要に応じて当該職員に代わって管理監督者等が対応すること。

（３）患者等とのやり取りをトラブル防止及び職員保護のため必要な範囲で録音・録画すること。なお、録音・録画に当たっては個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号。以下「個人情報保護法」という。）等を遵守し、患者等の個人情報を適切に取り扱うこと。

（４）職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退去を求めたり、電話を切ったりすること。

（５）暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。

（６）現場対応が困難な場合においては、各部門長等又は総務部長、病院局（以下これらを「相談員」という。）へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。

（７）SNS 等における誹謗中傷や職員の個人情報の拡散については、削除要請、発信者情報開示請求その他必要な措置を講ずること。

（８）法的な手続が必要な場合には、弁護士へ相談すること。

７　特に悪質と考えられるものへの対処の内容

職員に対し過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられるカスタマー・ハラスメントが生じた際の対処の内容の例としては、次のようなものがある。ただし、これらはあくまで例示であって、業務の特性等により必要な対応が異なる場合があることに留意しつつ、それぞれの状況に応じて適切に対処する必要がある。なお、カスタマー・ハラスメントに該当する可能性がある事案が発生した場合は、職員個人で判断せず、各部門長等又は総務部長による事実確認を行い、組織として対応方針を決定すること。

（１）暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。

（２）行為者に対して警告文を発出すること。

（３）警告に従わない行為者に対して病院等への出入りを原則禁止すること。

（４）民事保全法（平成元年法律第９１号）に基づく仮処分命令を申し立てること。

８　職員からの相談への対応

職員は、相談員に対して、カスハラ事案に関する相談（健康相談等を含む）を行うことができる。また、相談員は、本指針等に十分留意し、相談に係る問題を迅速かつ適切に解決するよう努めるものとする。

（１）基本的な心構え

職員からの相談に対応するに当たっては､相談員は次の事項に留意する必要がある。

①　被害者にとって適切かつ効果的な対応は何かという視点を常に持つこと。

②　事態を悪化させないために、迅速な対応を心掛けること。

③　関係者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守すること。

（２）相談の事務の進め方

①　相談者から事実関係等を聴取するに当たり留意すべき事項

相談者から事実関係等を聴取するに当たっては、次の事項に留意する必要がある。

ア　相談者の求めるものを把握すること。

将来の言動の抑止等、今後も発生が見込まれる言動への対応を求めるものであるのか、又は過去にあった言動により発生した被害への対処等を求めるものであるのかについて把握する。

イ　どの程度の緊急性があるのかについて把握すること。

相談者の心身の状態等に鑑み、相談への対応に当たりどの程度の緊急性があるのかを把握する。

ウ　相談者の主張等に真摯に耳を傾け丁寧に話を聴くこと。

特に相談者が被害者の場合、カスタマー・ハラスメントに係る言動を受

けた心理的な影響から必ずしも理路整然と話すとは限らない。むしろ脱線することも十分想定されるが、事実関係を把握することは極めて重要であるので、忍耐強く聴くよう努める。また、相談員自身の評価を差し挟むことはせず、相談者の心情に配慮し、その主張等を丁寧に聴き、相談者が認識する事実関係を把握することが必要である。

エ　聴取した事実関係等については、記録して保存しておくこと。

② 周囲の職員からの事実関係等の聴取等

事実の確認が十分にできないと認められる場合などは、周囲の職員から事実関係等を聴取したり、録音・録画等の客観的な証拠を確認したりする等の措置を講ずることも必要である。

この場合、相談者から事実関係等を聴取する際の留意事項を参考にし、適切に対応するとともに、録音・録画等の客観的な証拠を確認するに当たっては、個人情報保護法等を遵守し、患者等の個人情報を適切に取り扱う。

③ 行為者とされる者からの事実関係等の聴取

必要かつ可能な場合には行為者とされる者からも事実関係を聴取することが考えられる。

④ 事実関係等の確認後の対応

相談員は、本指針等に沿って、適切に対応する。

⑤ 相談者に対する説明

相談に関し、具体的にとられた対応については、相談者に説明する。

９　留意事項

職員は、カスタマー・ハラスメントに関する次の事項について留意しなければならない。

（１）カスタマー・ハラスメントは、患者等とのコミュニケーションの不足が原因や背景となって生じることもあること。

（２）職員が担当する患者サービスをよく理解し、患者等への対応力の向上を図ることは、カスタマー・ハラスメントの被害者になることを防止する上で重要であること。

（３）患者等の権利や、患者サービスが途絶すると患者等の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ場合等があることに留意して適切に対応する必要があること。

（４）患者等から職員に対して、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成２５年法律第６５号。以下「障害者差別解消法」という。）で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマー・ハラスメントには当たらず、障害者差別解消法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならないこと。また、同法に基づく「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」に即して、患者等との建設的対話を重ねるなど、事案に応じて適切に対応する

必要があること。

10　ハラスメントの防止等

病院及び病院局は、カスタマー・ハラスメントの防止及び生じた場合の対応等のため、必要な措置を講ずるものとする。

病院及び病院局は、患者等に対しても本指針の趣旨を周知し、カスタマー・ハラスメント防止への理解と協力を求める。

病院及び病院局は、カスタマー・ハラスメントの防止及び生じた場合の対応等のため、職員の意識の啓発及び知識の向上を図るものとする。

病院及び病院局は、カスタマー・ハラスメントの防止及び生じた場合の対応等のため、職員に対する研修を実施し、または自治研修所等の実施する研修を受講させるものとする。