

栃木医療センター「カスタマーハラスメント」に対する基本方針

国立病院機構 栃木医療センターは「信頼・貢献・協働」を理念に掲げ、患者さんやご家族等に対して真摯に対応し、より良い医療サービスの提供を心がけています。

一方、患者さんや家族等からの要求、言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等、職員の尊厳を傷つけるものや、職員からの適正な指示の無視やルール違反等、健全な病院運営を阻害するもの（以下「カスハラ」という）があります。

こうした社会通念に照らして著しく不当であるカスハラ行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心な医療サービスの提供に深刻な悪影響を及ぼす重大な問題です。

職員がこれらの行為を受けた際は、上長等に報告・相談の上、場合によっては警察への通報等の必要な措置を講じるなど、毅然とした態度で組織的に対応してまいります。

私たちは、職員の安全な就業環境を確保することで安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては患者さんや家族等との関係性をより良いものとするにつながると考えています。円滑で良好な診療環境維持に向け、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

（カスハラ の 定義）

カスハラ対策企業マニュアルを医療機関に準用すると、「患者さんやその家族等からのクレーム・言動のうち、その内容の妥当性に照らし、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であって、職員の勤務環境が害されるもの」とされ、①②に大別されます。

①要求の内容が妥当性を欠くもの。

* 病院の提供する医療サービスに過誤、過失が認められないもの。

* 要求の内容が、病院の提供する医療サービスの内容とは関係がないもの。

②妥当性の有無に関わらず、要求を実現するための手段等が社会通念上不相当なもの。

* 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

* 精神的な攻撃（脅迫、威圧、威嚇、大声、怒声、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）

* 電話や面談等により職員を長時間拘束する行為・言動等

* 性別、ジェンダー、外見などに関する差別的な、またはわいせつな行為・言動等

* 正当な理由のない謝罪の要求や、土下座を要求する行為・言動等

* 不退去、居座り、職員の制止にもかかわらず必要のない場所へ立ち入る行為等

* 職員や他の患者さん等の写真・動画撮影、個人情報流出等のプライバシー侵害行為

* SNS 等での誹謗中傷や名誉棄損等の行為、またはそれをほのめかす行為・言動等

* 反社会的勢力とのつながりをほのめかす行為・言動等

* 不合理な交通費の請求や診療費の不払い要求、過剰なサービス・特別扱いの要求

（カスハラ発生時の対応）

カスハラ行為を行った患者さんやその家族等に対しては、院外への退去や強制退院、警察への通報、弁護士を通じて法的措置等を取ることがあります。また、患者さんと病院との信頼関係が損なわれた場合、以降の診療等をお断りすることがあります。

2026年4月1日

栃木医療センター 院長