

一般社団法人那覇市医師会
カスタマーハラスメント対策 基本方針

1. 基本的な考え方

那覇市医師会（以下「本会」）は、会員、関係者、市民等への適切な対応を維持しつつ、本会の業務に従事する者（以下「職員」）が安心して業務を遂行できる環境を確保するため、カスタマー・ハラスメント（以下「カスハラ」）に対して毅然とした対応を取り、職員の人権及び安心して就業できる環境と適正な運営を確保し、この基本方針を策定し、一般社団法人としての社会的責任を果たす。

2. カスタマーハラスメントの定義

本会は、取引先、施設利用者その他利害関係者から職員に対する言動のうち、以下をカスハラと定義する。

カスタマーハラスメントとは、職場において行われる①顧客等の言動であって、②その雇用する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たものにより、③職員の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすものをいう。

カスハラ的主要な具体例は以下のとおりであるが、これらに限られるものではない。また次のような迷惑行為があった場合には、診療をお断りすることがある。

(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医療行為・医療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 契約等により想定している医療サービスを著しく超える要求
 - ・契約内容を著しく超えた医療サービスの提供を要求すること。
- ③ 対応が著しく困難、又は対応が不可能な要求
 - ・契約金額の著しい減額の要求をすること。
- ④ 不当な損害賠償要求
 - ・医療行為や医療サービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

(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）
 - ・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
 - ・物を投げつけること。
 - ・わざとぶつかること。
 - ・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）
 - ・土下座を強要すること。
 - ・盗撮や無断での撮影をすること。

- ・施設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。
 - ・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行うこと。
 - ・職員の人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。
 - ・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。
- ③ 威圧的な言動
- ・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。
 - ・反社会的な言動を行うこと。
- ④ 継続的、執拗な言動
- ・同様の質問を執拗に繰り返すこと。
 - ・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。
 - ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
- ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・長時間に渡る居座りや電話で職員を拘束すること。

3. 具体的な対応方針

本会におけるカスハラへの具体的な対応方針は、以下の通りとする。

(1) 職員の適切な対応の推進

- ①本会の職員は、誠実かつ丁寧な対応を基本とする。
- ②カスハラに該当する言動を受けた場合、職員は冷静に対応するとともに、適宜、所属長や会内に設置するカスハラ相談員等に速やかに報告する。
- ③職員に対してカスハラの認識と対応方法についての教育・研修を実施する。

(2) 組織的な対応の強化

- ①職員が個別に対応するのではなく、組織として連携し、適切な対応を図る。
- ②悪質な場合は、必要に応じて外部機関（弁護士・警察等）と連携する。
- ③カスハラに対する具体的な対応方法をマニュアル化し、職員に周知する。また、定期的に本方針や対応策の見直しを行い、改善を図る。
- ④会員施設において悪質なハラスメントを受けた場合は、本会事務局へ連絡し連携して対応する。
- ⑤日本医師会で開設している「日本医師会ペイシェントハラスメントネット相談窓口」を活用する。

(3) 職員の安全確保とメンタルヘルス支援

- ①身の危険を感じる場合は、直ちに退避し、必要に応じて警察に通報する。
- ②精神的負担を軽減するため、相談員の設置やカウンセリングの提供を行う。

(4) 関係者等への周知と啓発

①本方針は公表するとともに、本会の関係者等に周知し、カスハラに対する理解を促進する。

(5) 日本医師会・沖縄県医師会との連携

①カスハラ等があった場合は、本方針は公表するとともに、本会の関係者等に周知し、カスハラに対する理解を促進する。

令和 8 年 4 月 1 日策定

関係者の皆様へお願い

以下のポスターを本会ホームページよりダウンロードし、施設内に掲示ください。

迷惑行為により診療をお断りすることがあります。

●診療のお断りについて●

当院では、次のような迷惑行為があった場合には、診療をお断りすることがあります。

患者様の安全を守り、診療を円滑に行うとともに、最善の医療を提供するためにも、何卒ご理解のほどお願いします。

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医療行為・医療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 契約等により想定している医療サービスを著しく超える要求

③ 対応が著しく困難、又は対応が不可能な要求

・契約金額の著しい減額の要求をすること。

④ 不当な損害賠償要求

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）

・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。 ・物を投げつけること。
・わざとぶつかること。 ・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）

・土下座を強要すること。
・盗撮や無断での撮影をすること。
・施設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。
・職員の人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。

③ 威圧的な言動

・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。
・反社会的な言動を行うこと。

④ 継続的、執拗な言動

・同様の質問を執拗に繰り返すこと。
・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。
・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。

⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

・長時間に渡る居座りや電話で職員を拘束すること。

施設名（ ）

一般社団法人 那覇市医師会