

カスタマーハラスメント対応フローチャート

患者・家族等からの言動

カスハラ判断基準

青

黄

赤

【対応者】
①傾聴する②要求をききとる

要求無し 要求あり

苦情対応 クレーム対応

【対応者】
傾聴
①説明をする
②納得を得る

対応できた 対応困難

上長に報告
部署内振返り
業務改善へ

報告を受けた上長は、部署内で対応を検討する際、当該スタッフを責めず、労り、エンパワメントを。

「苦情」と「クレーム」の違い
苦情：苦しい情
クレーム：要求の訴えのこと

【対応者】周囲にサイン

【現場職員】駆寄る

【対応者・現場職員】対応

対応可能 対応困難

青対応へ 【上長】対応

対応可能 対応困難

青対応へ 対応中断

応じた 応じない

相談窓口へ相談

【現場職員】
ハラスメントの警告

応じた 応じない

青対応へ

赤対応へ

・状況を正確に把握する
・建設的な対話ができるよう促す
・対象となる事実を明確にし、
場合により限定的に謝罪する

・患者相談室等（録音し、座って
対話できる部屋）に移動する
・相談窓口やメディエーターに
同席を依頼できる
・1時間を目途に対話をする

「これ以上は建設的な対話ができ
ませんので、本日はお引き取りく
ださい。後日、病院で検討した結
果をお知らせいたします」

掲示しているハラスメントの方針を
指し示し「あなたの言動は、ハラス
メントです。〇〇をやめてくださ
い」と、相手に宣言する。

【現場職員】
コードブック/警察通報

【現場職員】
他者安全確保・記録

録音する
事実をカルテに記載する

【現場職員】
オカレンス報告

簡便で可。（例：詳細は〇月〇日カルテ記載参照）

【医療安全管理部】
相談窓口へ情報共有

委員会において審議

【当該部署・相談窓口】
協働で対応

【当該部署・相談窓口】
事例振返／委員会に報告

当該部署が最後までかかわる必要性

患者さん等の訴えは業務改善のヒントとなります。再びクレームを受けないような対策を見出すためにも、当該部署が最後まで関わることを強く推奨します。患者相談係に対応を丸投げをすると、業務改善の機会は失われ、繰り返しクレームを受けることとなります。これでは、かえって業務に支障がおこります。大変でも、クレームにしっかり向き合い、その経験を業務に反映させていくことが必要です。