



『カスタマー・ハラスメント対策で大切な職員を守りましょう』

私は先日、「カスハラ」について院内職員研修を行いました。皆様の職場でも、「カスハラ」でお困りではありませんか？

「カスタマー・ハラスメント（カスハラ）」とは、顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するものをいう（東京都の定義）。

近年、労災認定基準に「カスハラ」に関する項目が明記されたり、東京都が「カスハラ」防止条例を制定（令和7年4月1日施行）するなど、法整備も進みつつあります。

カスハラ被害を受けた職員は心に大きなダメージを受け、離職してしまうケースもあるため、離職防止・人材定着の観点からも職場での対策が不可欠です。

1. クレームの種類の見極めを

クレームは大きく次の3種類に分けることができます。

- ①一般クレーム…商品やサービスが、お客様の期待値を下回った。
- ②特殊クレーム…「対応が悪い」「気に入らない」などと、延々と無理な要求や説教を続ける。ストーカーまがいの行為に及ぶことも。
- ③悪意クレーム…金銭の要求や業務妨害など。暴力や、「土下座しろ」という要求も。

②と③はハードクレームと呼ばれます。職員を守るためにクレームの線引きをし、組織的な対応をしましょう。

2. クレーム初期対応では、まず謝罪しましょう（部分謝罪）。

「ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ござい

ません。」「ご不便をおかけしまして、申し訳ございません。」等

3. 6W3Hで具体的な内容を聞き出す

- ・いつ（When） ・誰に（Whom）
- ・どこで（Where） ・どのように（How）
- ・誰が（Who） ・いくらで（How much）
- ・何を（What） ・どれだけ（How many）
- ・なぜ（Why）

4. 対応者を交代することで相手をクールダウン

- ・人を代える ・場所を変える ・時を変える

5. クレーム対応後は、クレームカードを作成し、情報共有して今後に活かしましょう。

6. クレーム対応マニュアルの作成を

対応手順は具体的に記載して、誰でも判断できるように

- ・「長時間」ではなく「1時間以上」
- ・「何回も繰り返す」ではなく「4回以上繰り返す場合」等

7. 警告ポスターの掲示も効果的です。「暴言・暴力・悪質クレームは絶対に許しません」

「当院では警察と連携して患者さんや職員への暴言・暴力・悪質クレームなどの迷惑行為を発見した場合、速やかに警察に通報します。〇〇病院」

大切な職員を守り、病院を守るため、ケーススタディ等の職員研修を実施するのも効果的です。鳥取県医療勤務環境改善支援センターでは講師派遣も対応しておりますので、ご希望があればご連絡ください。

（今回の担当：医療労務管理アドバイザー 西山理一 社会保険労務士）

《過去に掲載した記事は、勤改センターのホームページからも閲覧できます》

お問い合わせ・ご相談など、お気軽にご連絡ください。ご利用は無料です。

鳥取県医療勤務環境改善支援センター（略称：勤改センター）

住所：鳥取市戎町317（鳥取県医師会館内） TEL：0857-29-0060 FAX：0857-29-1578

メール：kinmukaizen-c@tottori.med.or.jp

HP：https://www.tottori.med.or.jp/kinmukaizen-c/