

【今すぐ確認】医療現場のカスハラ対策 実践チェックリスト（全10項目）

- 1. 応召義務の正しい範囲（カスハラは診療拒否の正当な理由になること）を院長・管理職が理解している
- 2. カスタマーハラスメントの定義と対応方針を院内規程または就業規則に明記している
- 3. 問題患者への対応フロー（誰が・何を・どの順番で対応するか）を文書化している
- 4. 診療拒否が必要な場合の手続き（書面通知・代替医療機関の案内）を手順として整えている
- 5. 院内暴力・脅迫・長時間拘束が発生した際の記録・報告フォーマットを準備済み
- 6. 法的判断が必要な局面で即時相談できる弁護士と連携体制を整えている
- 7. スタッフを対象にカスハラ対応の研修または勉強会を年1回以上実施している
- 8. SNS や口コミサイトへの虚偽投稿・誹謗中傷に対して法的措置を取れる体制を持っている
- 9. カスハラ被害を受けたスタッフが安心して報告できる相談窓口を設置している
- 10. カスハラ対策の状況を定期的に院長・管理職会議で確認・見直している

【判定基準】

8項目以上：対策は十分です。継続的なモニタリングを推奨します。

5～7項目：一部に対応が必要です。弁護士への確認をお勧めします。

4項目以下：早急な対策が必要です。リブラ法律事務所（097-538-7720）にご相談ください。