

4 患者・家族等からの行為の具体例

(時間拘束)	(正当な理由のない過度な要求)
<ul style="list-style-type: none"> ・一時間を超える長時間の拘束、居座り ・長時間の電話 ・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為 	<ul style="list-style-type: none"> ・言いがかりによる金銭要求 ・難癖をつけた医療費の返金要求 ・備品を過度に要求する（歯ブラシ 10 本要望する等）
(リピート型)	<ul style="list-style-type: none"> ・制度上対応できないことへの要求 ・契約内容を超えた過剰な要求
<ul style="list-style-type: none"> ・頻繁に来院し、その度にクレームを行う ・度重なる電話 ・複数部署にまたがる複数回のクレーム 	
(暴言)	
<ul style="list-style-type: none"> ・大声、暴言で執拗にオペレーターを責める ・院内で大きな声をあげて秩序を乱す ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し 	
(対応者の揚げ足とり)	(コロナ禍に関連するもの)
<ul style="list-style-type: none"> ・電話対応での揚げ足取り ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・一方的にこちらの落ち度に対してのクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て 	<ul style="list-style-type: none"> ・マスク着用、消毒、窓開けに関する強い要望 ・マスクをしていない人への過度な注意の要望 ・顧客のマスクの着用拒否
(脅迫)	(セクハラ)
<ul style="list-style-type: none"> ・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・SNS やマスコミへの暴露をほのめかした脅し 	<ul style="list-style-type: none"> ・特定の職員へのつきまとい ・職員へのわいせつ行為や盗撮
(権威型)	(その他)
優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求	<ul style="list-style-type: none"> ・医療機関（敷地内）への不法侵入
(SNS への投稿)	<ul style="list-style-type: none"> ・正当な理由のない医療業務スペースへの立ち入り
<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット上の投稿（職員の氏名公開） ・医療機関・職員の信用を棄損させる行為 	