

老人介護施設

あの先生に文句を
言いたいから
連れてこい！

口のきき方に
気をつけろよ

外国人スタッフを
つけて、教育しろって
いうことなの！？

主張する内容に正当性があっても、主張方法に問題があるものが該当します。

- 不当な要求を行い、通らないと感情的になる
- 些細な事まで、何かにつけ不満を言う
- 対応にいらだち、怒鳴ったり暴言を吐く

病室

検査したのに
説明がない！
主治医と話をさせて！

早く退院、
転院させて！

私の言う
とおりに
やって

主張する内容に正当性があっても、主張方法に問題があるものが該当します。

- 執拗に対応を求め、暴力など迷惑行為を繰り返す
- 不当な要求を行い、通らないと感情的になる
- 些細な事まで、何かにつけ不満を言う

カスハラで現場が困ってます!!

訪問・在宅診療

夜だけでももちろん
対応してくれる
わよね

全然病気が
良くならない
じゃない

主張する内容に正当性があっても、
主張方法に問題があるものが該当します。

- 同じ内容を何度も繰り返し、電話で長時間拘束する
- 不当な要求を行い、通らないと感情的になる
- 些細な事まで、何かにつけ不満を言う

あの先生は嫌
だから別の先生
に代えて！

病院受付

なんだこの料金は!?
患者から金を
ばったくる気か！

いったい何時間
待たせるんだ
私の方を早く
してくれ

なんでもいい
からさっさと
検査しろ！

主張する内容に正当性があっても、主張方法に問題があるものが該当します。

- 不当な要求を行い、通らないと感情的になる
- 待ち時間にいらだち、怒鳴ったり暴言を吐く
- 診療結果に納得せず、理不尽な要求をしたり長時間居座る

円滑なコミュニケーションのために

- ① ひと呼吸、置きましょう
- ② 言いたいこと、要求したいことを明確に、その理由を丁寧に伝えましょう
- ③ 医師・看護師・職員の説明も聞きましょう

院所名：