

# ペイシェントハラスメント防止に対する当院の方針

## 1. 当院で治療を受けられる皆様へ

当院は、「地域社会の皆様から安心、信頼される病院づくり」の理念のもと、患者様の立場を尊重し、地域医療へ貢献することを目標としています。

そのためには、医療を支える職員が安心して働ける環境、すなわち職員の尊厳や人権が守られた職場づくりが不可欠です。

しかしながら、近年、一部の患者様やご家族から、職員の人格や尊厳を傷つける迷惑行為が発生しており、職場環境・診療環境の悪化を招く深刻な問題となっています。当院では、こうした「ペイシェントハラスメント」に対して毅然とした対応を行っており、今後も患者様・ご家族・職員全員が安心できる環境を守るため、以下の方針を公表いたします。

## 2. ペイシェントハラスメントの定義

患者様やご家族等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、当院職員の就業環境が害される行為を指します。

※ 厚生労働省『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』を参考にしています。

## 3. ペイシェントハラスメントに対する基本方針

以下のような迷惑行為が確認された場合、診療をお断りすることや、警察への通報、弁護士への相談等、法的措置を講じることがあります。

### ■ 禁止行為の例

#### ● 暴力・暴言・脅迫・威圧的行為

大声で怒鳴る、机を叩く、土下座の要求など

#### ● 不当・過剰な要求

合理性を欠く補償の要求、特別待遇や謝罪・謝罪文の強要、診療方針の強要

#### ● 身体的・精神的ハラスメント

セクハラ、差別的な発言、職員への接触行為

#### ● 業務妨害行為

執拗な電話や押しかけ、不退去、長時間対応の強要（30分以上）

#### ● 施設・備品への損害行為

建物や機器の汚損・毀損、職員の私物を壊すなど

#### ● 不適切な SNS・インターネット利用

無断での撮影や録音、誹謗中傷の投稿など

#### ● 違法行為

危険物の持ち込み、身体的暴力、名誉棄損など

#### ● その他、社会通念上不相当な行為

継続的・執拗な言動、診療費の不当な不払い など

## 4. 対応と取り組み

当院では、以下の取り組みを行っています。

① 被害職員のサポートを最優先に対応

- ② 弁護士や外部専門家連携による対応
- ③ 警察への相談や通報による対応
- ④ ペイシェントハラスメント対応マニュアルの整備
- ⑤ 職員向け研修

## 5. おわりに

---

多くの患者様・ご家族の皆さまからの温かいお言葉やご協力に、心より感謝申し上げます。

すべての方に安全・安心な医療を提供し続けるためにも、引き続き、ペイシェントハラスメントの防止にご理解とご協力をお願い申し上げます。

2025年4月28日  
医療法人健仁会