

ペイシエントハラスメント*に対する指針

*医療現場での迷惑行為や医療従事者への暴力・暴言、セクハラその他の迷惑行為

虹と海のホスピタル（以下「当院」）は、患者・家族に対して真摯に対応し、より良い医療サービスの提供に心掛けています。

一方で、患者さんやご家族等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定するもの、尊厳を傷つけるもの、他の患者さんに対して影響を及ぼすものもあり、これらの言動は職場環境や診療環境の悪化を招く、重大な問題です。

当院では、職員や他の患者さんの安全と尊厳を守るために禁止事項を定め、これらの要求や言動等を放置せず、毅然とした態度で対応します。場合に応じて、警察に通報することや診療をお断りさせていただくこともあります。

円滑で良好な診療環境維持のため、ご理解・ご協力のほどお願い申し上げます。

◆ペイシエントハラスメントの定義◆

患者さん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、当院職員等の就業環境が害されるもの

※参考：カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成企業検討委員会、厚生労働省）

◆禁止事項◆

法律等に抵触すると考えられる行為

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・精神的な攻撃（大声を上げる、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、威圧的な言動、土下座の要求）
- ・建物・設備・機器・備品などの病院所有物の汚損、毀損、窃盗
- ・危険物の持ち込み
- ・継続的な（繰り返される）執拗（しつこい）言動
- ・拘束的行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応）
- ・差別的発言（人種・性別・宗教など）
- ・性的な言動、セクシュアルハラスメント、ストーカー行為、プライバシーを侵害する行為

- ・ 職員個人への攻撃・要求
- ・ インターネットや SNS などによる誹謗中傷
- ・ 無断での録音・録画・撮影（個人情報や診療内容の漏洩リスク）

社会通念上、不相当と考えられる行為

- ・ 不当な診療費等の不払い
- ・ 金銭的保証の要求
- ・ 過剰な診療の要求
- ・ 過剰な謝罪の要求
- ・ その他院内の規則や指示に従わない言動

※被害を受ける恐れがある場合や実際に被害にあったと判断した場合は、警察通報はもとより、弁護士等のしかるべき機関に相談する等厳正に対処します。

医療安全対策委員会
制定：2025年8月