

パシエントハラスメントに対する基本方針

医療法人社団哺育会 杉並リハビリテーション病院(以下、「当院」という)は、患者様・ご家族(以下、「患者等」という)に対して真摯に向き合い、信頼や期待に応え、より良い医療・保健・福祉サービスの提供を心がけております。

しかし、一部の患者等から常識の範囲を超えた要求や言動の中には、病院職員の人格を否定する言動・暴力・セクハラ等、病院職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

当院では病院職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、誠意をもって対応しつつもその実情を踏まえ、当院は以下の迷惑行為に対しては毅然とした態度で対応します。

1.パシエントハラスメントの定義

当院では、「患者等からのクレーム・言動(電話及び SNS 等のインターネット上において行われるものも含む)のうち、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、当院職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

対象となる行為例(これらに限るものではありません)

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・職員個人への攻撃、要求・プライバシーの侵害
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・無断での録音、録画またはその強要
- ・土下座の強要
- ・過度な謝罪の要求
- ・継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ・威圧的な言動(大声を出す、罵倒する、にらみつける、立ちはだかる)
- ・差別的な言動
- ・性的な言動・セクシュアルハラスメント
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応)
- ・過剰な接遇要求
- ・交通費の請求や診療費、受診料・利用料の不払い要求
- ・金銭補償の要求

※上記のような行為例は、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準拠し、策定しています。

2.対応姿勢

パシエントハラスメントは患者等と病院職員との信頼関係を損ない、適切な医療の存続を困難にします。診療を継続していくうえで欠かすことのできない信頼関係が破綻していると当院が判断すれば、緊急対応が必要かつ代替手段がない場合を除き、新たな診療には応じないと判断する場合があります。予めご了承くださいとともに、ご理解とご協力をお願いします。

また、被害を受ける恐れがある場合や実際にあったと判断した場合は、警察への通報、弁護士への相談等の法的措置を含めて厳格な対処をします。

杉並リハビリテーション病院 院長 小寺 正純
(令和 8 年 7 月 14 日制定)