

カスタマー(ペイシエント)ハラスメントに対する基本方針

はじめに

一部の患者さん(ご家族を含む)から、「カスタマー(ペイシエント)ハラスメント」に該当する行為や、迷惑行為が発生している実情を踏まえ、これらの行為から職員一人ひとりを守り、安全で働きやすい環境をつくることが、質の高い医療提供につながるという考えのもと、瀬戸内市民病院としての対応指針を策定することとしました。

カスタマー(ペイシエント)ハラスメントに該当する行為

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」※1 の記載を参考に当院ではカスタマー(ペイシエント)ハラスメントを「患者さん(ご家族を含む)による妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相応な言動(威圧、暴言、暴行、脅迫等)により、当院職員の就業環境が害されること」と定義します。

※1 参考元「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」(厚生労働省作成)
<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

カスタマー(ペイシエント)ハラスメントへの対応

院内において、次のようなカスタマー(ペイシエント)ハラスメントと判断される言動・迷惑行為が認められた場合は、他の患者さんや職員を守るため毅然とした対応を行うとともに、診療の基礎となる信頼関係が喪失しているものと見做し、緊急対応が必要かつ代替手段がない場合を除き、今後の診療等をお断りさせていただきます。

当院で悪質なものと判断した場合には、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、厳格に対応します。

例として、次に挙げるような行為を当院は拒否します。

1. 大声による罵倒、暴言または睨みつける、立ちは大かるなどの威圧的な言動により、他の病院利用者や病院職員に迷惑を及ぼす行為

2. 他の病院利用者や病院職員に対する暴力行為(殴る・蹴る・叩く・わざとぶつかる・物を投げる、唾を吐きかけるなど)、もしくはその恐れが強い場合
3. 解決しがたい要求、正当な理由のない過度な要求を繰り返し、病院職員の業務に支障をきたす行為(必要限度を超えた面会要求や、何度も同じ説明をさせるなど)
4. 病院職員へみだりに接触する行為、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為
5. 正当な理由もなく院内に立ち入り、長時間とどまる行為
6. 当院職員(医療従事者)の指示に従わない行為(飲酒・喫煙・無断離院等)
7. 病院側の上承を得ずに録音、及び病院職員や当院施設を撮影する行為
8. 過度な謝罪(土下座など)や謝罪文を強要する行為
9. 院内の機器類を無断で使用する行為、持ち出す行為、または破損する行為
10. 一方的な主張等で長時間(30 分以上)の電話や明らかに不要な複数回の架電反復により、病院業務に支障を与える行為
11. 危険物や、他の患者さん、病院職員に害を及ぼす可能性のあるものを持ち込む行為
12. その他、医療に支障をきたす迷惑行為

このような行為は当事者と医療関係者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。

あらかじめ、ご了承いただくとともに、ご理解のほどよろしくお願いします。

令和8年10月 1日

瀬戸内市民病院

院 長 横 山 伸 二