

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

1 はじめに

川野病院(以下、当院)は、『人にやさしく安全な医療の提供を行う』という病院理念の基、創業以来80余年に渡り地域医療に根ざし、安心・安全な医療の提供に日々努めております。

当院の病院理念の中にある『人』という言葉には、当院を頼ってくださる患者さんやご家族のみではなく、当院の医療を支え、日々現場で勤務している職員 1 人ひとりも含まれています。

当院は『人』同士、お互いの尊厳を守りながら、当院に関するご意見・ご指摘には、真摯かつ誠実に対応してまいります。

一方で、患者さんやそのご家族等からの要求、言動の中には、職員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、これらの行為は職場環境や診療環境の悪化を招きます。

職員に対する暴行、脅迫、暴言、不当な要求等のハラスメント行為等が発生した場合、職員の人権を守り、安全な医療の提供を滞らせることなく遂行するため、これらの行為には、対応体制を構築し、組織として毅然と対応いたします。

2 カスタマーハラスメント(ペイシエントハラスメント)の定義

「患者・家族等からのクレーム・言動のうち、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、病院職員の職場環境が害されるもの」を、カスタマーハラスメント(ペイシエントハラスメント)と定義します。

3 ハラスメントに該当する行為

※あくまで例示であり、これに限られません。

▼ 業務に支障をきたす行為

- ・複数回または長時間(30 分以上)にわたる説明の強要、職員の拘束
- ・院内での長時間の居座り
- ・職員の発言に対する執拗な揚げ足取りや攻撃的な言動
- ・指示に従わず、医療業務を妨害する行為

▼ 職員への威圧・侮辱的な言動

- ・大声での罵声や威嚇
- ・にらみつける、机を叩く・蹴るなどの威圧的な行為
- ・侮辱的・軽蔑的な発言
- ・国籍・ジェンダー・外見などに基づく差別的発言

▼ 不適切な要求やハラスメント行為

- ・社会的地位や立場を利用し、常識の範囲を超えた特別対応を求める行為
- ・職員への不適切な性的言動(セクシュアルハラスメント)
- ・職員の個人情報(名前・連絡先など)の開示要求や、不正な情報公開
- ・要求を通すため、SNS への投稿や報道機関等への情報提供をほのめかす行為、不利益を与える行為をする旨を告げる行為

▼ その他の迷惑行為

- ・他の患者さんの迷惑となる行為
- ・診療業務や病院運営に支障をきたす行為

参考:「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 pdf)

4 ハラスメントを超えた**違法行為**(警察や弁護士等への相談・通報対象)

- ・身体的暴力行為(衣服を掴む、殴る・蹴る、物を投げつける等)《暴行罪》
- ・脅迫行為(「ネットで晒すぞ」「殴られたいのか」等)《脅迫罪》
- ・強要行為(暴行や脅迫による土下座・謝罪文の強要)《強要罪》
- ・物品の破壊(医療機器や備品の破損)《器物損壊罪》
- ・誹謗中傷・個人情報の拡散(SNS 等への投稿)《名誉毀損罪》
- ・業務妨害(執拗な電話、診察室での居座り等)《業務妨害罪》
- ・悪質なわいせつ行為《不同意わいせつ罪》
- ・刃物等の危険物の持ち込み《銃砲刀剣類所持等取締法》
- ・その他、法律や条例に違反する行為

5 ハラスメント防止を必要とする対象者

- ・病院職員
- ・院内で業務に従事する委託職員(清掃、調理、警備員など)
- ・研修生、実習に来ている学生
- ・訪問者や取引業者(営業担当者や修理業者など)
- ・その他、院内に正当な理由で訪れる、滞在されるすべての方

6 ハラスメント発生時の対応措置

職員及び他の患者さんやご家族等を守るため、診療の中断・お断りや院外退去命令など、毅然とした対応を行います。

応じていただけない場合や悪質な言動、犯罪行為と判断したものに対しては、

警察や弁護士などの外部専門家と連携し、法的措置なども含め厳正に対処します。

※医師法第 19 条の「応召義務」に関し、不当なハラスメント行為や犯罪行為は、診療を拒否する『正当な事由』に該当すると判断いたします。

また、ハラスメント被害にあった職員のケアを最優先に努めます

7 ご来院の皆様へお願い

多くの患者さんやご家族等の皆様におかれましては、上記に該当するような事案もなく、
当院の診療を受けていただいております。

しかしながら万が一、患者さんやご家族等からカスタマー(ペイシエント)ハラスメントに
該当する行為が発生した場合、上記に沿って対応いたします。

当院は、医療を受ける皆様、そして医療を提供する職員、全ての『人』が安心・安全に過ごせる
環境を目指しています。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

当院職員の不適切な対応、当院へのご意見・ご指摘については、[医療安全相談窓口](#)または
お近くの職員へお申し出ください。

院内に設置してある[ご意見箱への投書等](#)でも承っております。

病院長 川野 幸夫



医療法人財団
川野病院