

（ホームページ用）

1. パイシエントハラスメント基本方針

伊東市民病院（以下「当院」）では、すべての患者さんやご家族およびその関係者（以下「患者さん等」）に、安全で満足度の高い医療を受けていただくために「パイシエントハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

医療現場において、患者さん等から、職員に対する暴言、暴力、威嚇、執拗な要求など、個人としての尊厳を傷付け、医療現場の環境を悪化させてしまうような「パイシエントハラスメント」と呼ばれる行為が見受けられることが起こっております。

当院は来院される方々に満足いただけるだけでなく、職員が安心して就業できる環境を確保をすることが重要な責務と考えております。

皆様のご理解とご協力が、より満足度の高い医療の提供につながります。

2. パイシエントハラスメントの定義

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」を参考に、定義します。

「患者さん等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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もの」をいいます。

3. パイシエントハラスメントに該当する行為

- ① 時間の拘束（長時間の居座り、長時間の電話など業務に支障をきたす行為。）
- ② くり返される行為（頻繁に来院または受診し、そのたびにクレームを申し立てる。度重なる電話など。）
- ③ 暴言（大声と暴言で執拗に対応者を責める。大きな声を上げて院内の秩序を乱す。）
- ④ 対応者の揚げ足取り（電話対応での揚げ足取り。同じ質問をくり返し、対応のミスが出たところを責める。）
- ⑤ 脅迫（脅迫的な言動、反社会的な言動。）
- ⑥ 盗撮・録音（スマートフォン、カメラ等による無断撮影や無断録音。）
- ⑦ SNS等への投稿（インターネット上の投稿。病院の信用を毀損させる行為。）
- ⑧ 権威型（優位な立場、「市長の知り合い、市議員など」にいることを利用した暴言。特別扱いの要求。）
- ⑨ 正当な理由のない過度な要求（難癖をつけた受診料の未払い、受診料の返金要求。制度上対応できない事への要求「外来受付時間終了後の執拗な外来受診希望」。言いがかりによる金銭要求など。）
- ⑩ セクシャルハラスメント（特定の職員へのつきまとい。職員へのわいせつ行為や盗撮。）
- ⑪ その他（入院時のルールを遵守できない「正当な理由のない時間外面会」や業務部署への立ち入りなど。）

＊上記の行為は、行為の程度や当該行為に至った背景などにより「パイシエントハラスメント」にならない場合もあります。

4. パイシエントハラスメントへの対応

パイシエントハラスメントに該当する行為が認められた場合は、以下の通り対応いたします。

- ① 職員と周囲の患者さんやご家族等の身の安全を確保します。
- ② 不当な要求や言動に対しては、病院として明確な態度で毅然と対応します。
- ③ 殴る・蹴るといった暴力行為など、犯罪に該当する行為だと判断しうる行為については警察へ通報します。
- ④ 場合により診療をお断りする場合があります。
- ⑤ 職員は、対応記録を残し、上司・病院幹部への報告と院内職員に向け事案の共有を行います。また、正確な記録を残すため録音・画像等で証拠を残します。
- ⑥ 患者さん等と同様に、職員が相談できる窓口を設置し、対応体制を構築します。

当院は、患者さん等と病院職員とは、十分な信頼関係を持ちながら、診療環境を維持するためにこの「パイシエントハラスメントの対する基本方針」を公開いたしました。本方針にご理解いただきますようよろしくお願いいたします。

令和8年9月8日
公益社団法人地域医療振興協会
伊東市民病院 管理者・病院長