

新小山市民病院ペイシェントハラスメントに対する基本方針

新小山市民病院(以下、当院)では、すべての患者さんに、安全で質の高い医療を受けていただくために、「ペイシェ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、ご家族またはその関係者(以下、患者さん等)から、職員に対する暴言、暴力、威嚇、執拗な要求といった、個人としての尊厳を傷つけ、医療現場全体の環境を悪化させてしまうような「ペイシェントハラスメント」と呼ばれる行為が増加しております。当院は、利用される方々に満足いただくだけでなく、職員を守り、心身の健康や安全を確保することも重要な責務と考えております。皆様のご理解とご協力が、より良い医療の提供につながります。ご理解のほど、よろしくお願いいたします。

ペイシェントハラスメントがあった場合は、職員を守るために複数名での対応や院内での情報共有・記録化など、組織的に対応します。患者さん等から根拠のない不当で過剰な要求には、毅然と対応します。特に悪質であると判断した場合は、警察への通報、診療の拒否、退去要求、出入り禁止などの措置を取らせていただく場合もあります。

ペイシェ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）

具体的には、以下のような行為が挙げられます。

1. 大声による罵倒、暴言またはにらみつける、立ちをはだかるなどの威圧的な言動等により、来院者および職員に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような行為）
2. 来院者および職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合
3. 解決しがたい要求を繰り返し、職員の業務に支障をきたすこと（必要限度を超えて面会や電話等を強要する行為等）
4. 職員へみだりに接触すること、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をすること
5. 正当な理由もなく院内に立ち入り、長時間とどまること
6. 職員の指示に従わない行為（飲酒・喫煙・無断離院等）
7. 職員の了承を得ず撮影や録音をすること
8. 職員の個人情報(名前・住所・連絡先)を求めること
9. インターネット上で誹謗中傷することや、プライバシー情報を公開すること
10. 謝罪（土下座含む）や謝罪文を強要すること
11. 過剰な診療及びサービスを要求すること
12. その他、医療に支障をきたす迷惑行為

新小山市民病院
臨床倫理検討委員会
制定日 2026月3月1日