
パシエントハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

医療法人財団 明理会東京大和病院(以下、当院)は、基本理念の『全ての患者さんを笑顔にする医療・看護の提供』を掲げ、地域と患者(家族)様との信頼と期待に応えるべく、質の高い医療の提供を行っております。また、患者(家族)様から寄せられるご意見を真摯に受け止め、日々改善に努めております。

一方で、一部の患者(家族)様からの常識の範囲を超えた要求や暴言・暴力により、職員の安全と尊厳が損なわれ、医療の提供に支障をきたす状況が発生しております。そのため、当院は「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」及び「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針(ガイドライン)」に基づき、職員をこれらの行為から守り、安全な医療環境を維持することを目的として、本基本方針を策定しました。

2. パシエントハラスメントとは

当院では、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例第2条第5号」に基づき、パシエントハラスメントを「患者(家族)様から当院職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為が該当します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ① 大声による罵倒、暴言又は威圧的な言動により、当院職員や他の当院利用者に迷惑を及ぼすこと(尊厳や人格を傷つけるような行為、精神的な攻撃)
- ② 当院職員や当院利用者に対する暴力行為
- ③ 解決困難な要求を繰り返し、当院職員の業務に支障をきたすこと(合理的範囲を超える時間的・場所的・回数的拘束)
- ④ 一方的な主張等で長時間(30分以上)の電話や複数回の電話により、当院の業務に支障を与えること
- ⑤ 過度な謝罪(土下座等)や謝罪文を強要すること、及び金品の要求等
- ⑥ SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ⑦ 当院職員へみだりに接触し、卑猥な言動をする等のセクハラ行為、及びストーカー的行為
- ⑧ 医療従事者の指示に従わない行為(院内での飲酒・喫煙、無断離院等)
- ⑨ 正当な理由もなく院内に立ち入り、長時間とどまること
- ⑩ 当院の了承を得ず撮影や録音をすること
- ⑪ 当院内の機器類の無断使用、持ち出し、器物破損行為
- ⑫ 宗教・政治・営業活動の持ち込み(勧誘、布教、販売行為等)
- ⑬ その他、その手段または態様が社会通念上不相当で医療に支障をきたす要求・言動等

3. パイシエントハラスメントへの対応

当院では、パイシエントハラスメントに該当する行為に対しては、次のように対応させていただきます。円滑で良好な診療環境の維持のため、ご理解・ご協力のほどお願い申し上げます。

- ① 複数名で対応し、院内での情報共有や記録化、上層部への報告・相談等組織的に対応します。
- ② 患者(家族)様と医療従事者との信頼関係が損なわれ、適切な医療の存続が困難と当院が判断した場合には診療継続をお断りする場合や、新たな診療に応じられない場合があります。
- ③ 当該行為が特に悪質であると判断した場合には、当院からの退去(退院)を命じることがあります。
- ④ 応じていただけない場合、警察への通報、介入を依頼します。更に、弁護士への相談など、法的な手段をとる場合もあります。
- ⑤ 患者(家族)様と職員双方が安全、安心して受けられる医療環境を築くため、パイシエントハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした態度で対応させていただきます。

4. 患者(家族)様へのお願い

当院では、すべての患者(家族)様との信頼関係の構築を第一に考え、安全に、安心して医療を受けていただけるように努めて参ります。質の高い医療の提供のためにも、患者(家族)様と医療従事者との円滑なコミュニケーションが必要不可欠となりますので、どうかよろしくご協力をお願いいたします。

参考資料

- 1) 東京都「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」(令和6年10月1日施行)
- 2) 東京都産業労働局「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針(ガイドライン)」
令和6年12月19日、6産労雇第1524号