ペイシェルハラスメントに対する対応方針

当院では、すべての患者さんやご家族に対して真摯に向き合い、安心・安全で質の高い医療サービスの提供に努めております。一方で、利用者さまやご家族等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるもの、他の善良な患者さまに対して影響を及ぼすものもあり、これらの行為は、職場環境及び診療環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

当院は、すべての職員が安心して働ける環境を守るため、ペイシェントハラスメントに対して毅然とした態度で対応いたします。

ペイシェントハラスメントとは

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）では、以下のとおりに定義されています。

ペイハラとは、患者・家族等からのクレーム・言動のうち、①当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、②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、病院職員の就業環境が害されるもの（をいう。）

患者・家族からの要求の内容が妥当性を欠く場合

- 病院の提供する医療サービスに過誤（ミス）・過失が認められない場合
- 要求の内容が、病院が提供する医療サービスの内容とは関係がない場合

要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 職員個人への攻撃、要求
- インターネットや SNS での誹謗中傷
- その他、医療に支障をきたす迷惑行為

- **要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの**
  - 交通費の請求や診療費の不払い要求
  - 金銭保証の要求
  - 謝罪の要求（土下座を除く）
  - その他の要求

※万が一ペイシェントハラスメントに該当する行為が確認されましたら、場合によっては、今後の当院のご利用をお断りする、警察に通報するなどの対応を行う場合もございます。