

ペイシエントハラスメントに関する基本方針

1 基本姿勢

所沢ハートセンター（以下「当院」といいます。）では、職員一同、患者様一人ひとりに寄り添い、患者様等の声に真摯に耳を傾け、安心・安全で質の高い医療を提供できるよう日々努力しています。外来診療、外来透析、入院治療、諸検査、リハビリテーション、送迎その他のすべての医療サービスは、患者様等と職員が相互の立場を尊重し、信頼関係を築くことによって成り立つものです。当院の職員は、正当なご意見、ご要望、苦情およびご相談について、当院の医療の質の向上に資するものとして受け止め、誠実に対応します。

一方で、残念ながら、一部の患者様等から、職員の人格や尊厳を傷つける、職員の安全を脅かす、他の患者様等の診療・療養環境に悪影響を及ぼす、または当院の通常業務、緊急業務もしくは医療提供体制に著しい支障を生じさせる要求や言動がなされることがあります。

2 方針策定の趣旨

このような行為を放置すると、職員が安心して勤務することができず、結果として、当院が目指す患者様に寄り添う医療、地域医療への貢献ならびに安心・安全で信頼される医療の提供を実現することに支障を来します。

そのため、当院では、職員の人権、尊厳、安全および就業環境を守り、患者様等に適切な医療を提供し続けられる環境を維持するため、患者様等によるカスタマーハラスメントを、医療現場における「ペイシエントハラスメント」と位置付け、これに対して組織として毅然と対応します。

3 用語の定義

本方針における用語の定義は、次のとおりです。

(1) 「患者様等」とは、当院の施設または医療サービスを利用する、または利用しようとする患者様、ご家族、付き添いの方、代理人、関係者その他当院の事業に関係を有する方をいいます。

(2) 「ペイシエントハラスメント」とは、患者様等による要求または言動のうち、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、その内容または手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、その結果として職員の就業環境が害されるものをいいます。

(3) ペイシエントハラスメントに該当するか否かは、要求内容の妥当性、言動の目的および経緯、手段・態様、頻度、継続性、当院側の対応状況、職員や他の患者様等への影響その他の事情を踏まえ、個別の事案ごとに総合的かつ客観的に判断します。

(4) 患者様等からの正当な苦情、ご意見、ご要望またはご相談は、ペイシエントハラスメントには該当しません。当院は、これらを医療の質の向上に資するものとして受け止め、誠実に対応します。

(5) 当院は、障害を理由とする不当な差別的取扱いを行わず、合理的配慮の提供が必要となる場合があることにも十分留意します。

4 ペイシエントハラスメントに該当し得る行為

以下の行為は、ペイシエントハラスメントに該当し得るものです。以下に掲げる内容は例示であり、これらに限定されるものではありません。また、個別の事案の状況によって判断が異なる場合があります。

- (1) 暴力行為、傷害行為、物を投げる行為、机等をたたく行為、医療機器・備品その他の物を損壊する行為
- (2) 暴言、罵倒、大声、侮辱、人格否定、名誉毀損、脅迫、威圧的な言動、反社会的勢力との関係を示唆する言動
- (3) 土下座、過度な謝罪、謝罪文、念書、特別待遇、医学的緊急性を超えた即時対応、金銭補償、交通費の負担その他社会通念上不相当な要求、ならびに正当な理由のない診療費等の不払い
- (4) 長時間の電話・面談、居座り、不退去、同一内容の執拗な繰り返し、過度な説明要求その他職員の業務を妨げる行為
- (5) 職員へのつきまとい、待ち伏せ、院外への呼び出し、職員の私生活への干渉、または職員個人の氏名、住所、連絡先、勤務予定その他の個人情報に関する不当な要求
- (6) セクシュアルハラスメントに該当する言動、性的な要求、不必要な身体接触、ストーカー行為、差別的な言動、またはプライバシーを侵害する行為
- (7) 法令上認められる場合その他正当な理由がある場合を除き、当院の許可なく、院内、職員または他の患者様等を撮影、録音もしくは録画する行為、またはこれらのデータを投稿、公開もしくは拡散する行為
- (8) SNS、口コミサイト、インターネット掲示板、動画サイト、生成 AI サービスその他の媒体を利用した誹謗中傷、虚偽情報の流布、職員もしくは他の患者様等の個人情報の公開、または投稿・情報拡散をほめかして不当な要求をする行為
- (9) 正当な理由なく、院内ルール、感染対策、面会制限、送迎ルール、予約時間、または職員による医療上・安全上必要な指示に従わない行為
- (10) 危険物の持込み、飲酒により安全な診療・対応が困難な状態での来院、禁煙ルール違反、無断立入り、立入禁止区域への侵入、または医療機器・備品の無断使用もしくは持出し
- (11) 医学的妥当性を欠く治療、検査、投薬等を要求する行為、または事実もしくは医学的判断に反する診断書、紹介状、証明書等の作成もしくは変更を強要する行為
- (12) その他、当院が提供する医療サービス、他の患者様等の診療・療養環境、職員の就業環境もしくは安全、または当院の業務遂行に支障を生じさせる行為

5 対応方針

当院は、ペイシェントハラスメントに該当する行為が確認された場合、事案の内容、悪質性、継続性、緊急性、他の患者様等および職員への影響ならびに医療提供上の必要性を総合的に判断し、必要かつ相当な範囲で、以下の対応をとることがあります。

- (1) 注意、警告、説明、対応時間または対応方法の制限
- (2) 対応者の交代、複数名での対応、面談場所の変更、法令および当院の規程に従った状況の録音・録画その他の証拠保全
- (3) 電話、面談、問い合わせ、来院、送迎または付き添い等の方法の変更もしくは時間の制限
- (4) 退去要請、立入り制限または立入禁止
- (5) 法令、関係指針および医療倫理に反しない範囲での診療継続のお断り、他の医療機関への紹介または転院調整

(6) 警察、弁護士、行政機関その他の関係機関への相談、連絡または通報

(7) 被害届の提出、刑事告訴・告発、損害賠償請求、投稿削除請求、発信者情報開示請求その他の法的措置の検討

6 診療継続のお断り等に関する考え方

当院は、医療機関として患者様からの診療の求めに適切に対応する責務を認識し、必要な医療の提供に努めます。また、当院の医師は、医師法上の応招義務を負うことを認識し、職員および患者様等の安全を守るため、組織として対応します。

ただし、患者様等による著しい迷惑行為、暴力、脅迫、重大な業務妨害、職員または他の患者様等の安全を害する行為等により、医療者と患者様との信頼関係が失われ、医療提供の継続が困難と判断される場合があります。その場合には、患者様の病状および緊急性、診療時間内外の別、代替医療機関の有無、他の患者様等への影響、これまでの経緯ならびに必要な説明・警告の実施状況等を慎重に検討したうえで、法令、関係指針および医療倫理に従い、診療継続をお断りし、他の医療機関への紹介または転院調整を行うことがあります。

生命または身体に重大な危険が生じるおそれがあるなど緊急性が高い場合には、必要な応急対応を行い、適切な医療への接続に努めます。診療継続のお断り等を検討する際は、必要に応じて弁護士その他の専門家に相談し、判断の根拠および対応経過を記録したうえで、組織として判断します。

7 院内体制

職員は、患者様等から本方針に示す行為を受けた場合、または該当する可能性があると感じた場合には、一人で抱え込まず、直ちに上司、管理者、医療安全担当者または所定の相談窓口へ報告・相談してください。当院は、可能な限り職員を一人に対処させず、管理監督者等が組織として対応します。

当院は、相談したことまたは事実関係の確認に協力したこと等を理由として、職員に解雇その他の不利益な取扱いを行いません。また、相談者および関係者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じます。

当院は、事実関係を迅速かつ正確に確認し、職員の心身の安全に配慮するとともに、必要に応じて、対応者の交代、現場からの離脱、休養、産業医またはカウンセラー等への相談、警察・弁護士その他の関係機関への相談、再発防止策の検討および職員への教育・研修を行います。

8 最後に

ペイシェントハラスメントへの対応は、職員個人の責任で行うものではなく、組織全体で取り組むべき課題です。当院は、すべての患者様が安心して医療を受けられ、職員が安心して働ける環境を守りながら、適切で質の高い医療を継続して提供できるよう努めます。対応すべき事案が生じた場合には、本方針に基づき、事実関係と個別事情を確認したうえで、適切に対応します。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日 制定