病院のペイシェントハラスメントに関する基本方針

樋口病院(以下「当院」という)は、患者・家族、その他関係者に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることでより良い医療サービスの提供に心掛けています。

一方で、ごく一部の診療を受ける患者・家族・その関係者から、常識の範囲を超えた要求や当院の職員や他の患者・家族の人格を否定する言動・暴力・セクハラ等、その尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境や診療環境の悪化を招く重大な問題となります。

当院は、これらの要求や言動に対して誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

以下のようの行為はペイハラに該当しますのでご注意ください

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。

> カスハラ-ペイハラ-とは、顧客等（患者・家族）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、労働者（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

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）

令和８年１０月