

## 当院におけるペイシェントハラスメントに対する方針

### 当院で診療を受けられる皆さまへ

王子総合病院（以下「当院」）は、患者さんやご家族のご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、信頼関係を大切にしながら、安全で質の高い医療の提供に努めています。

しかしながら、一部の患者さんやご家族、その関係者による暴力・暴言、威圧的な言動、過度な要求など、社会通念上許容される範囲を超えた行為によって、職員の尊厳が傷つけられ、職場環境や診療環境に支障が生じることがあります。このような行為を「ペイシェントハラスメント（以下「ペイハラ」）」といいます。

当院は、患者さんやご家族からの正当なご意見・ご要望には誠実に対応する一方、ペイハラに対しては、職員の安全と尊厳を守り、すべての患者さんに安心して診療を受けていただける環境を維持するため、組織として毅然と対応いたします。

#### ▶迷惑行為により診療をお断りする場合があります

当院では、以下のような迷惑行為が認められた場合、その内容や程度に応じて適切に対応し、診療をお断りする場合があります。

1. 他の患者さんや職員に対する暴力行為、セクシュアルハラスメント、その他の身体的・精神的な嫌がらせ
2. 大声、暴言、威嚇、脅迫、侮辱的な言動などにより、他の患者さんや職員に不安を与え、診療や業務を妨げる行為
3. 長時間の面談や電話対応を強いる、同じ要求を執拗に繰り返すなど、病院業務に支障を及ぼす行為
4. 社会通念上著しく不当な要求や、対応が困難な要求を繰り返し、職員に過度な負担をかける行為
5. 病院の建物、設備、機器、備品などを故意に破損する行為
6. 刃物などの危険物を正当な理由なく院内に持ち込み、安全を脅かす行為
7. 院内での飲酒・喫煙、無断離院など、院内規則に違反し、診療や安全管理に支障を及ぼす行為
8. 当院の許可なく院内で撮影・録音を行うなど、院内規則に違反し、診療やプライバシー保護に支障を及ぼす行為
9. 謝罪や謝罪文の提出、職員への処分などを不当に強要する行為
10. 正当な理由なく、診療費の免除、交通費の負担、金銭補償などを執拗に要求する行為
11. その他、院内規則や当院が定める禁止事項に違反し、安全で円滑な診療に著しい支障を及ぼす行為

▶迷惑行為への対応について

これらの行為が認められた場合には、事実関係を確認したうえで、行為の中止を求めます。改善がみられない場合や悪質な行為が認められた場合には、面談・電話対応の中止や院内からの退去を求めるほか、警察への通報、損害賠償請求などの法的措置を講じる場合があります。

また、迷惑行為によって診療の継続に必要な信頼関係が損なわれた場合には、診療をお断りする場合があります。

当院は、職員が安心して働き、すべての患者さんが安全で良質な医療を受けられる環境づくりに努めてまいります。皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

2026 年 10 月 王子総合病院

# 院内での迷惑行為・禁止行為について

## — ペイシェントハラスメント防止のために —

当院では、すべての患者さんと職員が安心して過ごせる環境を守るため、下記のような迷惑行為・禁止行為には毅然と対応いたします。皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。



### 1 暴力・セクハラ

たたく、押す、身体に触れる、性的な言動など



### 2 暴言・威嚇・脅し

大声、侮辱、威圧的な言動で不安を与える行為



### 3 長時間の拘束・しつこい要求

長時間の面談や電話、同じ要求の繰り返し



### 4 過度・不当な要求

社会通念上著しく不当な要求や無理な要求



### 5 故意の破損行為

建物、設備、機器、備品などを壊す行為



### 6 危険物の持ち込み

刃物などを正当な理由なく院内に持ち込む行為



### 7 院内規則違反

飲酒・喫煙・無断離院など安全管理を妨げる行為



### 8 無断撮影・録音

許可なく院内で撮影・録音を行う行為



### 9 謝罪・処分の強要

謝罪や謝罪文、職員処分を不当に求める行為



### 10 不当な金銭要求

診療費免除、交通費、補償金などを執拗に要求する行為



## 迷惑行為が認められた場合

行為の中止を求めます。改善がみられない場合や悪質な場合には、面談・電話対応の中止、院内からの退去、警察への通報、法的措置、診療のお断り等の対応を行うことがあります。

職員の安全と尊厳を守り、すべての患者さんに安全で良質な医療を提供するため、ご理解とご協力をお願いいたします。

暴力、暴言、土下座の強要…

そのクレーム、やりすぎていませんか？



# STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

## カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは、例えば、

- ・過大な要求や不当な言いがかりなど、主張内容等に問題があるもの
- ・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、主張方法に問題があるものが考えられます。

暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

## 意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ①ひと呼吸、置きましょう！
- ②言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう！
- ③従業員の説明も聞きましょう！