2026 年 10 月1日

ペイシェントハラスメントに対する基本方針

社会医療法人財団石心会
医療法人社団新東京石心会
医療法人社団東京石心会

一部の患者さん(ご家族を含む)、受診者、利用者、顧客等から、「ペイシェント(＝カスタマー)ハラスメント」に該当する行為や、迷惑行為が発生している実情を踏まえ、これらの行為から法人職員一人ひとりを守り、安全で働きやすい環境をつくることが、質の高い医療等の提供につながるという考えに基づき、社会医療法人財団石心会、医療法人社団新東京石心会及び医療法人社団東京石心会(以下、「グループ」といいます。)としての基本方針を策定しました。

■ ペイシェントハラスメントの定義

患者さん(ご家族を含む)、受診者、利用者、顧客等からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境が害されるもの

■ ペイシェントハラスメントの対象となる行為

1. 病院・クリニック等が提供した医療サービスのうち過誤(ミス)や過失が認められないことへの補償等の要求
2. 病院・クリニック等が提供する医療サービスの内容とは関係がないことへの要求
3. 身体的な攻撃(暴行・傷害)
4. 精神的な攻撃(大声をあげる、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、威圧的な言動、土下座の要求)
5. 継続的(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
6. 許可のない長期滞在、職員を長時間拘束する行動(不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応)
7. 差別的な言動
8. わいせつ行為、セクシュアルハラスメント、その他性的な言動
9. 職員個人や他の患者さんへの攻撃、要求
10. 社会通念上不相当とされる行為
11. 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言動
12. 不当な診療費の不払い、不当な診療費の返還・減額要求、不当な慰謝料、交通費等の要求
13. 過剰な診療の要求
14. 過剰な謝罪の要求
15. 建物・設備・機器・備品など病院・クリニック等所有物の汚損、毀損、窃盗する行為
16. 危険物を持ち込む行為
17. 敷地内における飲酒・喫煙・犯罪行為
18. 許可なく撮影・録音等を行うこと、またそれらを SNS 等に公開する行為
19. SNS 等で病院・クリニック等や職員等に対する誹謗中傷
20. 職員等へ業務と無関係な声掛けやつきまとい行為
21. 極度に不快なあるいは過剰な香水などの匂いにより周囲が心身の不調を招きかねない行為
22. その他不可能な行為(法律を変えろ、子供を泣き止ませろ等)や抽象的な行為(誠意を見せろ、納得させろ等)の要求
23. その他、上記に類似する行為

■ ペイシェントハラスメントが発生した場合の対応

ペイシェントハラスメントと判断される言動、迷惑行為が認められた場合は、他の患者さんや職員を守るため毅然とした対応を行います。

この場合、診療等の基礎となる信頼関係が喪失しているものと見做し、緊急対応が必要かつ代替手段がない場合を除き、今後の診療等をお断りさせていただくことがあります。

なお、悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置(被害届の提出・刑事告訴・損害賠償請求等)も含め厳正に対応しますのでご理解をお願いいたします。