

## 当院におけるペイシェントハラスメントに対する方針について

### 当院で治療を受けられる皆さまへ

以下のような行為はペイシェントハラスメントに該当しますので  
ご注意ください。

### 当院で治療を受けられる皆さまへ

山鹿回生病院（以下「当院」といいます）は、患者・家族に対して真摯に対応し信頼や期待に応えて、より良い医療サービスの提供に心掛けております。

しかし、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いており、重大な問題となっております（これらの患者・家族の言動をペイハラといいません）。

当院は、ペイハラを放置せず、職員のみならず、他の患者・家族や人権を尊重し擁護するため、これらの迷惑行為等に対し、毅然とした態度で対応していきます。

## 以下のような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）の就業環境が外されるもの（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
- ・ 拘束的な言動（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
- ・ 金銭補償の要求
- ・ 謝罪の要求（土下座を除く）

## ペイシェントハラスメント対応マニュアル

ペイハラに適切に対応することは、当院職員だけでなく、他の患者・家族の人権を守り、職場や診療環境をよりよくするために重要であると考えます。

そのため、ペイハラ対応の体制の整備が急務と考え、従来のペイハラ対策と、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に「ペイハラ対策マニュアル」を作成しました。

ペイハラに早期に対応し、職場環境や診療環境の悪化を防ぐとともに、被害を受けた職員への配慮、被害を防止するための取り組みなどをまとめています。

当院では、このペイハラ対応マニュアルを活用し、ペイハラ対策を進めていきたいと考えております。

# 迷惑行為があった場合、当院での診療をお断りします

当法人では、次のような迷惑行為があった場合、当院での診療をお断りします。患者さん及び職員の安全を守り、診療を円滑に行うために、ご理解とご協力を宜しくお願いいたします。

1. ハラスメントや暴力行為（恐れを含む）（セクハラ、パワハラ等）
2. 大声、暴言または脅迫的な言動
3. 通常の範囲を超えた要求の繰り返し
4. 病院建物及び設備等の意図的な破壊
5. 刃物等危険物の持ち込み
6. 医療費の悪質な不払い
7. その他医療の提供に支障をきたす行為



※被害を受ける恐れがあると判断した場合や実際に被害があった場合には、警察に通報いたします。

