

## 社会福祉法人鶴風会 東京小児療育病院

### ペイシェント・ハラスメントに対する基本姿勢

当院は、法人の理念に基づき、利用者さん（患者さん）の権利を尊重し、利用者さんとの信頼関係に基づく安全で良質な医療の提供に努めております。

しかし、一部の利用者さんやご家族等の言動の中には、暴力、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為など、職員の尊厳を傷つけ、診療の基礎となる病院との信頼関係を喪失させるものもあります。これらは、職員の就業環境を害するだけでなく、他の利用者さんの快適な療養環境や病院の医療提供体制にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

当院は、本基本姿勢を定めて、このような患者・家族等から職員に対する著しい迷惑行為を「ペイシェント・ハラスメント」として禁止するとともに、発覚した場合は、院内で情報共有を図り、組織として毅然とした態度で対応します。場合によっては、警察への通報や診療のお断りをさせていただきます。なお、悪質性の高い場合には、法的処置を含めて対処しますのでご注意ください。

全ての利用者さんが快適な療養生活を送るため、また、病院の医療提供体制を守るために、ご理解、ご協力いただきますようお願いいたします。

2025 年 11 月

社会福祉法人鶴風会 東京小児療育病院

### ペイシェント・ハラスメントの定義

患者・家族等から職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するものを指します。以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 身体的攻撃（物を投げつける、殴打する、足蹴りをするなど）
- 精神的な攻撃（危害を加えるような言動、大声で執拗ように責め立て金銭等を要求する言動、人格を否定するような言動、多数人がいる前で名誉を傷つける言動など）
- 威圧的な言動（声を荒らげる、にらむ、話しながら物を叩く、話を遮るなどして高圧的に自らの要求を主張する、話の揚げ足を取って責め立てるなど）。
- 謝罪の手段として土下座を要求すること
- 就業者に正当な理由なく、上司や事業者の名前で謝罪文を書くよう要求すること。
- 執拗な（継続的な）言動（必要以上に長時間にわたって厳しい叱責を繰り返す、何度も電話をして自らの要求を繰り返すなど）
- 拘束する行動（長時間の居座りや電話、退去するように言われたにもかかわらず長時間にわたって居座り続ける、個室等で拘束し長時間にわたって執拗ように自らの要求を繰り返すなど）
- 差別的な言動（人種、職業、性的指向等に関する侮辱的な言動を行うなど）
- 性的な言動（わいせつな言動や行為を行う、つきまとい行為など）
- 嫌がらせ（服装や容姿等に関して中傷する、職員を特定できるようにして SNS 等で中傷する、職員の写真、音声、映像を SNS 等公開するなど）
- 正当な理由のない又は過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない又は過剰な金銭補償の要求、謝罪の要求
- 不可能な行為や抽象的な行為の要求（子供を泣き止ませろ、誠意を見せろなど）
- 建物設備などを故意に破損する行為
- 危険物を院内に持ち込む行為
- 診療方針を強要する行為