

はじめに

当院では、すべての患者さんが安心して治療を受けられるよう、また、職員が安全に業務を遂行できるよう、院内の環境維持に努めております。しかしながら一部の患者さん（ご家族を含む）からの「カスタマー（ペイシエント）ハラスメント」と呼ばれる行為が問題となっております。このような実情を踏まえ、これらの行為から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、質の高い医療提供につながるという考えのもと、当院としての対応指針を策定することといたしました。

カスタマー（ペイシエント）ハラスメント・迷惑行為の定義

患者さん（ご家族を含む）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。

対象となる行為

【カスタマー（ペイシエント）ハラスメント】

1. 患者・家族等からの要求内容に妥当性がないもの
 - ① 病院の提供する医療サービスに過誤（ミス）や過失が認められないものなど
 - ② 要求の内容が、病院が提供するサービスの内容とは関係のないものなど
2. 要求を実現させるための手段・態度が社会通念上不相当なものなど
 - ① 身体的な攻撃（暴行・傷害）
 - ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
 - ③ 威圧的な言動
 - ④ 謝罪や土下座の要求
 - ⑤ 継続的かつ執拗な言動
 - ⑥ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応、何度も同じ説明をさせる・要求する）
 - ⑦ 正当な理由なく当院施設内に立ち入る行為
 - ⑧ 許可なく録音、および当院で働く職員や当院施設を撮影する行為
 - ⑨ 差別的な言動
 - ⑩ 性的な言動

- ⑪ 当院で働く職員個人への攻撃や要求
- ⑫ 当院で働く職員等の個人情報を聞き出そうとする行為
- ⑬ 当院で働く職員の個人情報等の SNS/インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）
- ⑭ 不合理、または過剰な医療提供等の要求
- ⑮ 正当な理由のない医療提供や金銭の要求
- ⑯ 交通費の請求や診療費の不払いを拒否する行為
- ⑰ 器物の破損

【迷惑行為】

- 1. 他の患者さんへの迷惑行為や、他の患者さんの診療等に支障をきたす行為
- 2. 危険物や、他の患者さん・職員に害を及ぼす可能性のあるものを持ち込む行為
- 3. 院内/敷地内での飲酒・喫煙
- 4. 故意に建物、設備、機器等を汚損するまたは棄損する行為

上記の定義および行為例は、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマー（ペイシェント）ハラスメント・迷惑行為はこれらに限定されません。

【当院での事案】

- 1. 職員に対して、大声で捲し立て威圧する行為、暴行
- 2. 感染対策上の指示（マスク着用や面会制限）を軽視・無視する言動
- 3. 科学的根拠や病院方針に反する発言を繰り返す行為

これらの行為は、病院職員に対する業務妨害・心理的負担となるだけでなく、他の患者さんやご家族にとっても不安や混乱を引き起こす重大な問題です。

発生した場合の対応

カスタマー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うとともに、診療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きます。悪質なものを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。

この指針は、2025年12月から施行する。

沖縄県立北部病院院長