

## 患者・家族等からの暴力・暴言・ハラスメント等 の迷惑行為に対する方針

制定 令和8年4月1日

峡南医療センター企業団富士川病院(以下「当院」といいます)は、患者様の権利を尊重し、安全・安心で質の高い医療サービスを提供できるように心がけています。

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、社会通念上不相当な要求や当院の職員や他の患者・家族の尊厳を傷つける暴言暴力・ハラスメント行為があり、これらは職場環境や診療環境の悪化を招く重大な問題となっています。

当院は、これらの迷惑行為に対して富士川病院の方針を定め、院内規程に則り、毅然とした態度で対応いたします。

(富士川病院の方針)

- 当院は、患者・家族等からの暴力・暴言・ハラスメント等の迷惑行為、理不尽な要求等には組織として対応します。
- 当院は、患者・家族等からの暴力・暴言・ハラスメント等から医療従事者及び他の患者の安全を守る責任があり、安心して医療を提供し受けられるための環境整備を組織として対応します。

### 【迷惑行為があった場合当院での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あった場合、診療をお断りする場合があります。また、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は、警察に通報する場合があります。

患者様および職員の安全を守り、診療を円滑に行うため、ご理解とご協力をお願いします。

1. ハラスメントや暴力行為(セクハラ、パワハラ等)
2. 大声、暴言または脅迫的な言動
3. 社会通念上不相当な要求
4. 病院建物および設備等の意図的な破壊
5. 刃物等の危険物の持ち込み
6. 医療費の悪質な不払い
7. 敷地内での不退去、居座り
8. その他医療の提供に支障をきたす行為

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。

## 「カスタマーハラスメントとは」

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

## 「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、企業が提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

## 「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

(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
- ・拘束的な行動(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)

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求(土下座を除く)

許  
し  
ま  
せ  
ん  
!

病院内での

「暴力」

「セクハラ」

「迷惑行為」

絶  
対  
に



当院では

「暴力」「セクハラ」「迷惑行為」等が行われた場合には、  
診療不可能と判断し  
退院・退去していただきます。

峡南医療センター企業団 富士川病院 院長

監修：三木明子(筑波大学医学医療系)、横内昭光(慈恵大学法人事務局総務部付渉外室顧問)、佐藤太郎(聖路加国際病院院長付参与)

本ポスターは、科学研究費補助金「病院における患者・家族の暴力に対する医療安全力を高める体制の構築(添削研究C 課題番号:25463288)」の助成を受け作成したものです。