

# ペイシェントハラスメント対応指針

社会的に、カスタマーハラスメントが問題になっておりますが、当院でも、厚生労働省のマニュアルに沿って「ペイシェントハラスメント（カスタマーハラスメント）対応指針」を策定致しましたので、公示させていただきます。

## 【定義】

---

ペイシェントハラスメント（カスタマーハラスメント）とは、患者さん等からのクレーム・言動のうち、そのクレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、その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、その手段・態様により、労働者（職員）の就業環境が害されるものです。

## 【具体例】

---

以下のようなものがペイシェントハラスメントに該当します。

- ①大声、暴言又は脅迫的言動により、他の患者・家族等に著しい迷惑を及ぼし、あるいは職員の業務を妨害する行為
- ②職員や他の患者・家族等に暴力行為を行い、若しくはその恐れがある行為
- ③職員又は他の患者・家族等に対し性的な言動(セクシャルハラスメント)を行う行為
- ④理不尽な、解決しがたい要求を繰り返し行い、長時間に亘り職員を拘束し、或いは居座る等して業務を妨害する行為
- ⑤理不尽・不合理な要望等について繰り返し長時間の電話をし、業務を妨害する行為
- ⑥土下座や謝罪の要求
- ⑦建物設備などを故意に破損する行為
- ⑧危険な物品を院内に持ち込む行為