東京女子医科大学附属足立医療センター

ペイシェントハラスメントに対する基本方針

基本方針を公表する背景・目的

東京女子医科大学附属足立医療センター(以下、当院)は、社会から信頼される高度な医療を提供する大学病院として、患者さんの生命と健康を守り、高水準の医療安全と最新の医療を追求し、患者さん一人ひとりに最善の医療を実践することを目指しています。

一方で、ごくわずかではございますが、職員に対する誹謗中傷、自己中心的で理不尽な要求や悪質なクレームなどの迷惑行為事例が見受けられるようになりました。
そのような行為から職員を守ることも継続的に医療を提供するためには不可欠であると考え、「ペイシェントハラスメントに対する基本方針」を策定・公表します。この取り組みを通じて、より良い医療を皆様に提供し続けるよう尽力して参ります。

ペイシェントハラスメントの定義

当院では、ペイシェントハラスメントとは、

「患者等による言動であって、その内容又は手段・態様が、診療の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するもの、他の患者等の療養環境又は当院の安全かつ円滑な診療提供を著しく害する行為」と定義します。

ペイシェントハラスメントへの対応

当院における診療は、患者さんとの信頼関係を前提としています。たとえ患者さんまたはご家族といえども「暴言（言葉による暴力や精神的暴力)」・「威圧的言動」・「身体的暴力」・「セクシャルハラスメント」・「嫌がらせ」・「理不尽な要求・悪質なクレームや脅迫などの威力」などの「院内暴力・ハラスメント」は許さない、組織として職員を守ることを基本方針として対応します。

下記のような暴言・暴力・迷惑行為等は、信頼関係の破綻を招くものであり、当院は許容しません。このような場合には、診療をお断りすること、強制退院及び当院敷地内への立ち入り禁止とすること並びに、所轄警察への通報・届出を行うことがありますので予めご了承下さい。

記

- ●侮辱的な暴言（例　馬鹿、死ね)、差別的・性的な言動、暴力や脅迫を伴う苦情で社会通念上、正当なクレームの範囲を逸脱した行為、診察室での居座り行為
- ●来院者及び病院職員に対して人格否定と捉えられる言動、にらみつける、立ちはだかる、物にあたるなどの威圧的行為

●来院者及び病院職員に対して恐怖心・不安を与えるような口調、行為
●病院側の了承を得ず撮影や録音をする行為（スマートフォン、携帯電話等）
●病院職員の顔等を無断で撮影する行為、SNS 上で暴言や虚偽の内容・病院職員の個人的な情報を拡散する、または拡散すると脅す行為
●病院職員へみだりに接触すること、卑猥な発言などのセクシャルハラスメント行為及びストーカー行為
●一方的な主張等で長時間（概ね 30 分以上）の電話や明らかに不要な複数回の架電やメール送信等を反復することにより、病院業務に支障を与える行為
●必要限度を超えて面会や電話等を強要する行為、解決しがたい要求を繰り返し、病院職員の業務に支障をきたす行為
●正当な理由もなく院内に立ち入り、注意しても退去しない行為、長時間居座る行為
●安全な診療又は施設管理のために必要かつ合理的な指示に、正当な理由なく繰り返し従わず、診療又は病院業務に著しい支障を生じさせる行為
●特別扱いを求めてくる、謝罪や謝罪文を強要する行為、土下座等の不当な謝罪を強要する行為
●院内の機器類の無断使用、持ち出し、または器物破損行為
●その他、病院業務・運営に支障をきたす迷惑行為

職員への周知、啓発

当院では職員向けに次のことを実施しております。

〇ペイシェントハラスメントに関する知識、対処方法の職員研修を実施（年１回）します。
〇ペイシェントハラスメント発生時の対応体制を構築します。
〇ペイシェントハラスメント被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
〇より厳格に対応するために専門家（弁護士等）と連携します。

患者・家族への周知

〇ホームページ、院内掲示等で周知します。

2026 年 9 月

東京女子医科大学
附属足立医療センター 病院長