

ペイシェントハラスメント・カスタマーハラスメントに対する基本方針

医療法人豊田会は、「温かい思いをこめた、質の高い保健・医療・福祉サービスを提供します」を方針とし、患者さん・利用者さん・ご家族及びその関係者（以下「患者等」という）に対して真摯に対応し、信頼と期待に応えるより良い医療サービスの持続的な提供に努めています。

一方で、診療を受ける患者等のごく一部から、常識の範囲を超えた要求や、職員の人格を否定する言動・暴力・セクシュアルハラスメント等、その尊厳を傷つける行為（これを「ペイシェントハラスメント」又は「カスタマーハラスメント」といい、以下「ペイハラ」と総称する）が発生しており、職場環境及び診療環境の悪化を招く重大な問題となっています。

当法人は、患者等からのご意見・ご要望に対しては今後も真摯に対応してまいります。ペイハラに該当する行為に対しては組織として毅然とした対応を行い、職員一人ひとりが心身ともに安心して働ける職場環境を確保することで、すべての患者さんに安全で質の高い医療を持続的に提供することを目的として、本方針を定めます。

第1条（目的）

本方針は、患者等からのペイハラに対し組織として適切に対応することにより、職員の安全と尊厳を守り、安心して働ける職場環境を実現するとともに、良質な医療提供体制を維持することを目的とします。

第2条（定義）

ペイハラとは、患者等からのクレーム・言動・要求等のうち、当該クレーム・言動の要求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・態様により職員の就業環境が害される、又は害されるおそれがあるものをいいます。また、要求内容の妥当性にかかわらず、その手段・態様が悪質である場合は、ペイハラに該当する可能性が高いものとします。（厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づく。）

第3条（ペイハラに該当する主な行為）

- （1） **身体的・精神的な攻撃**（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱的発言、大声での威嚇、物を叩く、蹴る、投げるなどの威圧的行為）
- （2） **正当な理由のない過度な要求**（治療費の減免、交通費等の金銭補償の要求、土下座や謝罪文の強要、念書の要求、「他の患者より優先しろ」「担当者を代えろ」等の特別対応の強要、医学的に妥当性のない治療・投薬、診断書作成の強要）
- （3） **業務妨害・時間拘束**（不退去、居座り、長時間（目安 30 分以上）に及ぶ電話や面談での執拗なクレーム、必要限度を超える面会の強要、繰り返しの電話、立入禁止区域への侵入、医療従事者の指示に従わない行為（無断離院、院内飲酒・喫煙等））
- （4） **プライバシー侵害**（職員個人への攻撃、氏名・連絡先等の個人情報の開示強要、職員への待ち伏せ、つきまとい、自宅への連絡、許可のない撮影・録音、及び SNS・インターネット等への公開）
- （5） **性的な言動**（身体への不必要な接触、盗撮、わいせつな行為、性的な発言、執拗な誘い）
- （6） **その他**（建物・設備・機器・備品の汚損、毀損、窃盗、宗教への勧誘、政治活動、その他医療の提供に支障をきたす迷惑行為）

第4条（当法人の対応方針）

患者等への対応

ペイシェントハラスメント行為を受けた場合、職員個人の判断で対応するのではなく、組織として以下のとおり対応します。

- ・ ペイハラに該当すると判断した場合は、複数名での対応、対応記録の作成、診療録（カルテ）等への正確な事実関係の記載など、組織的に対応します。
 - ・ 根拠のない不当・過剰な要求には応じず、毅然とした対応を行います。
 - ・ 特に悪質と判断した場合、又は行為が繰り返される場合には、信頼関係が著しく損なわれたものと判断し、診療の一部又は全部の拒否、他院への紹介、退院の要請、面会の制限、当法人施設への立入禁止等の措置を講じることがあります。
 - ・ 暴力行為、脅迫、恐喝等の犯罪行為に該当すると判断した場合は、警察への通報を行います。
- 悪質性が高い場合は弁護士等の外部専門家と連携し、民事上・刑事上の法的措置を含め厳正に対応します。

制定日 2026 年 10 月 1 日[00 版]