

暴言・暴力・迷惑行為への対応について

北斗わかば病院及び北斗わかば介護施設（以下、「当会」という。）は、患者様・ご利用者様・ご家族様の信頼と期待に応えるため、療養病院本来の医療機能と良質な療養生活環境の提供に努めております。

これらの提供には、医療介護の担い手であります職員一人ひとりが、安心して業務に集中できる職場環境が必要です。

しかしながら近年、全国的に医療現場において常識の範囲を超えた要求や暴言・暴力・誹謗中傷などにより、職員の心身を深く傷つける言動が問題となる報道がなされるようになりました。

このような背景を踏まえ、当会では、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策マニュアル」に基づき、迷惑行為に対する対応指針を定めました。

(1) 対象となる行為

当会では、暴言・暴力・迷惑行為が発生した場合、職員や他の患者様・ご利用者様を守るため、組織的な対応を行います。以下の対象となる行為などがあった場合は、退去を命ずる或いは警察介入を依頼することがあります。

- 1) 大声や奇声、暴言又は脅迫的な言動により、他の患者様や利用者様及び職員に迷惑を及ぼす行為（尊厳や人格を傷つけるような行為）
- 2) 他の患者様や利用者様及び職員に対する暴力行為、若しくはその恐れがある行為
- 3) 職員に対し解決が困難な要求を繰り返し行い、職員の業務を妨害する行為（必要限度を超えて面会や電話等を強要する、何度も同じ要求を繰り返す行動をとる行為）
- 4) 職員にみだりに接触すること、卑猥な発言や公然わいせつ行為、及びストーカー行為
- 5) 正当な理由もなく、院内に立ち入り、長時間とどまる行為
- 6) 医療従事者の指示に従わない行為（飲酒・喫煙・無断離院等）
- 7) 当会の了承を得ず、撮影や録音をする行為
- 8) 謝罪や謝罪文を強要する行為
- 9) 当会の機器類等の無断使用、持ち出し、又は器物破損行為
- 10) その他迷惑と判断される行為、及び医療に支障をきたす迷惑行為

(2) ご理解とご協力をお願い

患者様・ご利用者様・ご家族様には、本指針の趣旨にご賛同いただき、互いに健全で良好な関係を構築できるよう、ご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026 年 4 月 1 日
医療法人社団 三誠会
理事長 杉 本 昌 宏