

ペイシェントハラスメント基本方針

1. 基本姿勢

当院は、患者さん一人ひとりの尊厳と権利を尊重し、安全で質の高い医療の提供に努めています。一方で、患者さんやそのご家族等による暴言、暴力、威圧的な言動、過度な要求その他の著しい迷惑行為は、職員の人格や尊厳を傷つけるだけでなく、安全な診療環境や他の患者さんへの適切な医療提供にも支障を及ぼすおそれがあります。

当院は、すべての患者さんが安心して医療を受けられる環境を維持するため、ペイシェントハラスメントを容認せず、組織として毅然とした姿勢で対応します。また、職員の安全と健康を守り、患者さんとの信頼関係に基づく良好な医療環境の構築と維持に努めます。

患者さん、ご家族等の皆さまにおかれましては、本方針の趣旨をご理解いただき、相互の尊重と信頼に基づく医療の実現にご協力くださいますようお願いいたします。

2. 方針策定の趣旨

当院は、患者さんの権利を尊重し、安全で質の高い医療の提供に努めています。また、患者さんやご家族等から寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、医療サービスの向上に活かしていくことを基本姿勢としています。

しかしながら、一部の患者さんやご家族等による暴言、暴力、威圧的な言動、執拗な要求その他の社会通念上不相当な行為により、医療従事者の尊厳や安全が損なわれ、円滑な診療や他の患者さんへの医療提供に支障をきたす事例が発生しています。

このような状況を防止し、すべての患者さんに安全で適切な医療を継続して提供するとともに、職員が安心して働くことのできる就業環境を確保するため、当院は「ペイシェントハラスメント基本方針」を策定しました。

本方針は、患者さんと医療従事者が相互に尊重し合い、信頼関係に基づいた良好な医療環境を維持することを目的としています。また、ペイシェントハラスメントに対して組織として適切かつ毅然と対応するための基本的な考え方を示すものです。

3. ペイシェントハラスメントの定義

当院におけるペイシェントハラスメントとは、患者さんやご家族等からの要求や言動のうち、その内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当であり、その結果として職員の就業環境や診療環境を害する行為をいいます。

ペイシェントハラスメントに該当するかどうかは、次の観点を総合的に勘案して判断します。

- ① 要求内容に妥当性があるか
- ② 要求を実現するための手段や態様が、社会通念上相当な範囲内であるか
- ③ 当該言動により、職員の安全や尊厳、又は医療提供体制に支障が生じているか

なお、正当なご意見、ご要望、苦情の申出そのものをペイシェントハラスメントとみなすものではありません。当院は患者さんやご家族等からの声を真摯に受け止め、医療サービスの改善に努めます。

一方で、社会通念上不相当な言動については、ペイシェントハラスメントとして適切かつ組織的に対応します。

4. 対象となる行為例

以下は、ペイシエントハラスメントに該当する可能性がある行為の例です。なお、これらは例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 暴言・威圧的な言動

- 声量に関わらず恫喝、暴言、人格を否定する発言
- 脅迫的な言動や威圧的な態度
- 差別的な発言や誹謗中傷
- SNS やインターネット上での職員や病院に対する誹謗中傷並びに発言

(2) 暴力・危険行為

- 職員及び施設の設備等への殴る、蹴る、物を投げるなどの暴力行為
- 器物破損や院内備品の損壊
- 危険物の持ち込み
- 暴力を示唆する行為や言動

(3) 過剰要求・不当要求

- 不合理な診療や検査、処置の要求
- 過度な謝罪や土下座の要求
- 金銭補償や交通費等の不当な要求
- 正当な理由のない特別扱いの要求

(4) 執拗な苦情・長時間拘束

- 同じ説明を繰り返し求める行為
- 長時間の電話や面談の強要
- 職員を不当に拘束する行為
- 何度も繰り返し苦情や要求を行う行為

(5) 無断撮影・情報拡散

- 職員や他の患者の無断撮影、録音
- 撮影・録音したデータの SNS やインターネットへの公開並びに発言
- 職員の個人情報の取得や公開

(6) セクシュアルハラスメント・ストーカー行為

- 不必要な身体接触
- 性的な言動や卑猥な発言
- つきまとい、待ち伏せ等のストーカー行為
- 職員個人への執拗な接触や交際要求

(7) 院内秩序を乱す行為

- 正当な理由なく院内に居座る行為
- 飲酒、喫煙、危険行為等、病院の規則に反する行為
- 医療従事者の指示に従わない行為
- 他の患者や来院者に迷惑を及ぼす行為

(8) その他の迷惑行為

- 職員個人への攻撃や嫌がらせ
- 虚偽の申告や欺瞞行為

- 宗教活動、政治活動、物品販売その他これらに類する活動に関する執拗な勧誘行為
- 医療提供体制や病院運営に支障を及ぼす行為
- 社会通念上著しく不相当と認められる言動

5. 対応方針

当院は、患者さんやご家族等からのご意見、ご要望及び苦情については真摯に受け止め、誠実な対応に努めます。一方で、ペイシェントハラスメントに該当すると判断される行為については、職員及び他の患者さんの安全確保並びに適切な医療提供体制の維持のため、組織として毅然と対応します。

(1) 組織的な対応

- 複数の職員による対応を基本とします
- 事実関係の確認、記録の作成及び情報共有を行います
- 必要に応じて所属長や関係部署と連携し、組織的に対応します

(2) 是正の要請

- ペイシェントハラスメントに該当する行為が認められた場合は、その中止及び改善を求めます
- 職員の安全や診療環境に重大な影響を及ぼすおそれがある場合には、速やかに必要な措置を講じます

(3) 診療等の制限

- ペイシェントハラスメントの態様や程度に応じて、診療の継続をお断りする場合があります
- 院内への立入り制限や退去の要請を行う場合があります

(4) 外部機関との連携

- 暴力行為や脅迫行為などの悪質な事案については、警察への通報を行う場合があります
- 必要に応じて弁護士等の専門機関と連携し、法的対応を行います

(5) 職員の保護

- 職員が安心して業務を遂行できる環境を確保するため、相談体制の整備及び再発防止に向けた取り組みを行います
- 発生した事案については、職員の心身のケアに配慮しながら適切に対応します

6. 職員へのお願い・院内体制

(1) 職員へのお願い

当院は、ペイシェントハラスメントのない安全で良好な医療環境を維持するため、全職員が本方針を理解し、適切な対応に努めることを求めます。

職員は、患者さんやご家族等からのご意見やご要望に対し、常に誠実かつ丁寧な対応を心掛けるとともに、ペイシェントハラスメントに該当するおそれのある事案が発生した場合には、一人で抱え込まず、速やかに上司や関係部署へ報告・相談してください。

また、職員自身の安全確保を最優先とし、危険が及ぶおそれがある場合には、複数名での対応や応援要請など、組織的な支援を活用してください。

(2) 相談・報告体制

当院は、ペイシェントハラスメントに関する相談及び報告を受け付ける体制を整備し、事案の早期把握及び適切な対応に努めます。相談を行ったことを理由として、職員が不利益な取扱いを受けることはありません。

(3) 組織的対応

ペイシエントハラスメントが発生した場合は、所属長、関係部署及び病院管理者が連携し、事実確認、記録作成、情報共有及び再発防止策の検討を行います。必要に応じて、警察、弁護士その他の外部専門機関と連携し、適切な対応を実施します。

(4) 職員の支援

当院は、ペイシエントハラスメントを受けた職員に対し、精神的負担の軽減及び心身の健康保持に配慮し、必要な支援を行います。また、再発防止及び適切な対応力向上のため、研修や啓発活動の実施に努めます。

(5) 教育・研修

当院は、職員がペイシエントハラスメントに関する知識及び対応方法を習得できるよう、必要な教育・研修を継続的に実施し、安全で安心な医療環境づくりを推進します。

(6) 方針の周知

当院は、本方針の内容を院内外へ周知するとともに、患者さん、ご家族等及び職員相互の理解と協力のもと、信頼関係に基づく医療環境の維持に努めます。

7. 患者様・ご家族へのお願い

当院は、患者様及びご家族と医療従事者との信頼関係のもと、安全で質の高い医療を提供することを目指しています。そのためには、患者様、ご家族及び職員が互いの人格と尊厳を尊重し、良好なコミュニケーションを築くことが重要です。

当院では、患者様やご家族からのご意見、ご要望及び苦情を真摯に受け止め、医療サービスの向上に努めています。一方で、暴言、暴力、脅迫、不当な要求その他の迷惑行為は、安全な診療環境の維持や他の患者様への医療提供に支障を及ぼすため、お控えくださいますようお願いいたします。

また、適切な医療の提供及び院内の安全確保のため、次の事項についてご理解とご協力をお願いいたします。

- ① 医療従事者を含む施設の職員及び他の患者様への敬意をもった言動に努めてください
- ② 医療従事者の説明や院内の規則・指示を遵守してください
- ③ 院内での無断撮影・録音及び SNS 等への投稿及び投稿を匂わす行為を行わないでください
- ④ 他の患者様や来院者の安全及びプライバシーに配慮してください
- ⑤ 診療の妨げとなる行為や他者に迷惑を及ぼす行為を行わないでください

当院は、すべての患者様が安心して医療を受けられる環境を維持するため、ペイシエントハラスメントに該当する行為が認められた場合には、本方針に基づき必要な対応を行います。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

2026 年 10 月 1 日 制定

医療法人社団 博鳳会
敬愛病院附属クリニック