

ペイシエントハラスメントに対する基本方針

医療法人 医誠会 都志見病院

院長 山本 達人

都志見病院では、患者さん・ご家族との信頼関係に基づき、安全で質の高い医療の提供を目指し、患者さん・ご家族からいただく貴重なご意見・ご要望に真摯に対応した医療サービスのさらなる向上に努めています。

しかしながら、一部の患者さん・ご家族等による暴言・暴力・脅迫・理不尽な要求などの著しい迷惑行為（ペイシエントハラスメント）は、他の患者さんへの医療提供に支障をきたすとともに、職員の安全と尊厳を脅かし、職場環境を悪化させる深刻な問題となります。

当院は、すべての方が安全で良質な医療を受けられる環境と、職員が安心して働ける環境を守るため、ペイシエントハラスメントに対する基本方針を定め、毅然とした態度で組織的に対応します。

1. 基本方針の目的

本基本方針は、患者さん等からのペイシエントハラスメントに対し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の実現と良質な医療提供体制の維持を目的としています。

2. ペイシエントハラスメントの定義

患者等からのクレーム・言動・要求等の妥当性や、それらに対応するための手段・態様が、社会通念上不相当なもの、あるいは病院職員の職場環境が害されるまたは害するおそれのあるものをいいます。

3. ペイシエントハラスメントに該当する主な行為

当院では、以下の行為について、患者さんと職員の安全を脅かす行為としています。

- 1) 医療従事者の指示に従わない行為（飲酒・喫煙・医師の許可無く無断で病院を離院する等）。
- 2) 正当な理由もなく院内に立ち入り、長時間とどまること、長時間職員を拘束する、又は長時間電話を続けるなど病院職員の業務を妨害すること。
- 3) 理不尽な（解決しがたい）要求を繰り返し行う（必要限度を超えて面会や電話等を強要する行為・土下座や謝罪の強要等）。
- 4) 大声や奇声、暴言または脅迫的な言動により、他の病院利用者や病院職員に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような行為）。
- 5) 来院者及び病院職員に対する暴力行為、もしくはそのおそれが強い場合、院内の機器類の無断使用、持ち出し、または器物破損行為。
- 6) 脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、物をたたく等の職員を怖がらせるような行為、または「対応しなければマスコミに言う」「SNSにあげる」等の脅し等。
- 7) 正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求するなど、担当する職員だけでは対応が困難な要求、または謝罪や土下座の強要など謝罪や謝罪文を強要すること。

- 8) 病院内(敷地内含む)における写真撮影、動画の撮影や録音および SNS・ブログ等へ投稿すること(許可された撮影等は除く)。
- 9) 病院職員にみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為をすること。
- 10) その他、他の病院利用者や病院の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。

4. 病院としての対応

対象行為が発生したときの対応

1) 行為が確認された場合、

組織として毅然として対応し、状況に応じて注意・警告を行い、改善を求めます。職員の対応状況について、記録・録音・録画・時間の計測など、必要に応じて検証可能な証拠を収集できるように検討します。改善が見られず、行為が継続・再発した場合には、他の患者さん・職員の安全確保および診療環境の維持のため、診療の継続を困難と判断し、診療を中止または拒否する場合があります。

より適切な対応のため、事案によっては警察や弁護士等と連携し、法的措置を検討します。

2) 法(刑法、条例など)に抵触した場合

職員の安全を確保しつつ警察へ通報し、原則として警察に対応を任せます。

病院として警察の対応に従い、状況に応じて診療中止また診療のお断りをさせていただきます。

3) 被害者のサポート

被害を受けた職員にはカウンセリングや医療支援を提供します。

風評被害を防ぐため、情報の取り扱いに十分配慮します。

【参考】暴力被害から医療従事者を守る法律

- ・ **暴行罪(刑法第 208 条)**：殴る、蹴る、胸倉をつかむ、物を投げつけるなどの暴力行為。
- ・ **傷害罪(刑法第 204 条)**：暴力行為によって医療従事者にけがを負わせた場合。
- ・ **威力業務妨害罪(刑法第 234 条)**：大声で怒鳴る、居座る、理不尽な要求で診療や病院業務を妨害した場合。
- ・ **脅迫罪(刑法第 222 条)**・**強要罪(刑法第 223 条)**：「許さない」「謝罪しろ」などと脅したり、無理な要求を強要した場合。
- ・ **器物破損罪(刑法第 261 条)**：院内の設備や備品を壊した場合。
- ・ **住居侵入・不退去罪(刑法第 130 条)**：立ち入り禁止区域への無断侵入や、退去命令に従わない場合。
- ・ **侮辱罪(刑法第 231 条)**・**名誉毀損罪(刑法第 230 条)**：暴言を浴びせる、SNS 等で誹謗中傷した場合。

5. 再発防止の取り組み

1) 職員教育

ハラスメント対応の研修を定期的実施し、職員の対応力を向上させます。

2) 安全体制の整備

防犯カメラの設置や緊急連絡整備を行い、物理的な安全対策を強化します。

職員のための相談体制整備を行います。

3) 外部連携

警察や弁護士等と連携し、迅速な対応体制を整えます。

6. 患者さんおよびその家族への告知

当院の受付や待合室、ホームページ等に指針を掲示し、全ての来院者に周知します。

「ペイシェントハラスメント対策基本指針」として注意喚起します。

7. 相談窓口・研修体制の整備

ペイシェントハラスメントに関する相談窓口

- ・看護部長（看護部）
- ・事務長（事務部）
- ・総務課長（事務部）とする。

この指針は、2026 年 10 月 1 日から施行する。