星総合病院　ペイシェントハラスメントに対する指針

はじめに

星総合病院（以下「当院」という。）は、地域の医療機関等と連携し開かれた病院作りを目指すとともに、地域住民のニーズを反映することを基本方針とし、患者、家族及び当院で働く職員の信頼や期待に応え、より良い医療を提供することに心がけています。
しかしながら、ごく一部の患者、家族等の関係者（以下「患者等」という。）から、常識の範囲を超えた要求や当院の職員、他の患者やその家族の人格を否定する言動・暴力・セクハラ等、その尊厳を傷つける行為もあり、これらの行為は職場環境や診療環境の悪化を招く重大な問題となっています。

当院は、職員一人ひとりが心身ともにいきいきと活躍できる働きがいのある職場を目指し、「星総合病院ペイシェントハラスメントに対する指針」を定め、患者等からのペイシェントハラスメントに該当する悪質な行為に対しては毅然とした対応を行い、より質の高い医療サービスの提供を目指します。

1. 定義

ペイシェントハラスメント（以下「ペイハラ」といいます。）とは、患者等からのクレーム言動のうち、当該クレーム言動の要求の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ものをいいます。

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とは、以下のいずれかに該当する行為をいいます。

1. 職員や他の患者・家族等への暴力行為、もしくはその恐れがある威嚇的行為
2. 大声、暴言又は脅迫的言動により、他の患者・家族等に著しい迷惑を及ぼし、あるいは職員の業務を妨害する行為
3. 職員に対し謝罪又は謝罪文を強要する行為
4. 理不尽な、解決しがたい要求を執拗に繰り返し行う行為
5. 長時間にわたり職員を拘束し、あるいは居座る等して病院業務を妨害する行為
6. 建物設備、機器等を無断で使用又は故意に破損する行為
7. 危険な物品を院内に持ち込む行為
8. 職員又は他の患者・家族等に対する性的な言動やみだりに接触するなどのセクハラ行為
9. 電話により理不尽・不合理な要望等を繰り返し、又は長時間、職員を拘束し、病院業務を妨害する行為

10. SNS、インターネット上の掲示板等への誹謗中傷、個人情報の無断掲載、その他名誉や信用を毀損する行為
11. 不当な金品の要求、または医学的根拠のない過剰な治療・検査等の要求を執拗に行う行為
12. 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

職員の就業環境が害されるものとは、人格や尊厳を侵害する言動により、職員が身体的・精神的に苦痛を与えられ、当該職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じる場合をいいます。

2. 当院におけるペイハラへの対応姿勢

診療は、患者と医療者の信頼関係を前提として成り立つものであり、過剰なクレームや理不尽な要求、暴言、威嚇、誹謗中傷などの著しい迷惑行為であるペイハラ行為は、その基礎となる信頼関係を毀損させるものです。そのような行為に対しては、当院は毅然とした態度で対峙し、他に受診される方や家族に対する日常の診療業務や医療従事者の生活を阻害する「迷惑行為は絶対に許さない」との基本姿勢で臨みます。
また、その行為の悪質性に鑑み、警察通報はもとより、弁護士等のしかるべき機関に相談する等、厳正に対処します。

3. 具体的な対応方法

ペイハラに該当する行為が確認された場合、当院は以下の対応を行います。

1. 行為の中止を求め、改善が見られない場合は診療をお断りすることがあります。
2. 必要に応じて複数の職員、警備員等で対応し、職員個人に対応を負わせないようにします。
3. 状況に応じて録音・録画等により事実を記録します。
4. 身体・生命に危険が及ぶ場合や犯罪行為に該当する場合は、直ちに警察へ通報します。
5. 悪質な事案については、弁護士等の専門家と連携し、法的措置（診療契約の解除、損害賠償請求、刑事告訴等）を検討します。

4. 職員保護のための体制

1. ペイハラを受けた職員が一人で対応を抱え込まないよう、相談窓口を設置します。
2. ペイハラに関する報告・相談を行った職員に対し、不利益な取扱いは行いません。

3. 必要に応じて、産業医・カウンセラーによるメンタルヘルスケアを実施します。
4. 管理職は、ペイハラ事案発生時に速やかに状況を把握し、組織として対応する体制を整えます。

5. 患者等の皆様へのお願い

当院は、患者の皆様が安心して必要な医療を受けられる環境を維持するため、医療スタッフへの誠意ある言動にご理解、ご協力をお願いいたします。本指針に該当する行為が確認された場合には、診療をお断りする場合があることをあらかじめご了承ください。

6. 指針の周知及び見直し

本指針は、院内掲示及び当院ホームページ等を通じて職員及び患者等に周知します。また、社会情勢や関係法令の改正等を踏まえ、必要に応じて本指針を見直します。

制定日：令和８年７月１日 星総合病院　病院長