光市病院局ペイシェントハラスメント対応方針

１　基本方針

光市病院局は、公立病院として良質な医療を提供するため、職員一同が力をあわせ、地域の皆様に信頼される病院づくりに努めています。

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」）から職員に対する暴言、理不尽な要求などのいわゆるペイシェントハラスメントが見受けられます。このような行為は、他の患者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。

このため、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、ペイシェントハラスメントには毅然とした態度で組織的に対応します。

２　ペイシェントハラスメントの定義

ペイシェントハラスメントとは、患者等からのクレーム・言動等のうち、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応なものであって、職員の職場環境が害されるまたは害されるおそれのあるものをいいます。

具体的には、以下のような行為があげられます。

・身体的攻撃行為（暴行・傷害）
・精神的攻撃行為（大声での威嚇・暴言・脅迫・中傷、名誉棄損・威圧的な言動・執拗な言動、過剰な謝罪の要求等）
・病院の施設及び所有物の汚損・毀損・窃盗、危険物の持込行為
・許可のない立ち入り・長期滞在、面会の強要、職員を長時間拘束する行為（不退去・居座り・監禁・長時間の電話や対応等）、職員の指示に従わないこと
・差別的な言動、身体へのみだりな接触や卑猥な発言などのセクシャルハラスメント行為、つきまといその他のストーカー行為
・許可なく写真撮影・動画撮影・録音する行為、データや個人情報をインターネットやSNSに公開する行為、インターネットやSNSでの病院や職員に対する誹謗中傷行為
・病院が提供した医療・サービスのうち、過誤・過失が認められない医療・サービスへの補償等の執拗な要求行為
・病院の提供する医療・サービス内容とは関係ないことへの要求行為
・不当な診療費の不払い行為、過剰な診療の要求行為
・その他、職員の就業や病院による医療提供に支障をきたす迷惑行為

３　ペイシェントハラスメントへの対応

ペイシェントハラスメントに該当する又はそのおそれがあると判断した場合には、複数人の体制を確立し、組織として以下のような対応を行います。

・対面や電話での対応を中断します。
・記録を作成し院内で情報共有を図ります。
・悪質な事案や職員、患者等の安全が脅かされる事案については、警察へ通報又は相談するとともに、必要に応じて弁護士等と連携し、法的措置も含めた対応を検討します。

また、診療の拒否、退去要求、立入禁止などの措置を取る場合もあります。

４　病院局における取組

対応マニュアルの策定や研修の実施、職員相談窓口の設置など、職員が働きやすい環境を構築するための取り組みを進めます。

また、ペイシェントハラスメント事案に迅速かつ適切に対応できるよう、平時から、警察等の関係機関との連携体制を構築し、必要に応じて情報共有や対応方法について協議するなど、緊密な連携を図ります。

令和８年１０月１日策定