

いすみ医療センター

ペイシェントハラスメントに対する基本方針

当院は、患者さんやご家族等に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足と質の高い医療を提供することを心がけます。

一方で、患者さんやご家族等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるもの、他の善良な患者さんに対して影響を及ぼすものもあります。これらの行為は、職場環境及び診療環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、「職員を守ることが第一」という方針のもと、職員と他の善良な患者さんの人権および療養環境を尊重するため、これらの理不尽な要求や言動に対しては、誠意をもって対応しつつも、組織一丸となって毅然とした態度で臨むことを宣言します。

■ 対象となる行為（ペイシェントハラスメントの定義）

患者さん・家族等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、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、職員の職場環境や他の患者さんの診療環境が害される以下の行為を指します。

- **身体的な攻撃**：暴力、暴行、胸ぐらをつかむ、物品を投げつける行為
- **精神的な攻撃**：大声での威嚇、暴言、侮辱・人格を否定する発言、名誉毀損、脅迫的な言動
- **威圧的な言動**：土下座の要求、不当な金品・対価の要求、上位職や外部の威を借りた威嚇
- **拘束的な言動**：長時間の居座り、執拗な電話、不必要な苦情の繰り返し（時間拘束・リピート）
- **セクシャルハラスメント**：過剰な身体密着、性的な言動、個人情報を開き出すなどのストーカー行為
- **不当な要求**：医師法に基づく応召義務の範囲を超えた、過度な特別扱いの要求
- **名誉毀損・プライバシー侵害**：許可のない院内での写真撮影・録音・録画、SNS やインターネット上での誹謗中傷や個人名の晒し行為

■ ハラスメント行為への組織的対応

職員が患者さん等からこれらの行為を受けた際は、上長等に報告・相談することを推奨しており、相談があった際には以下の通り組織的に対応します。

1. 複数名による対応と警告

担当者一人に対応を任せず、必ず複数名で毅然と対応し、冷静に対応を改めるよう明確に警告します。

2. 対応の打ち切りおよび退去命令

説明を尽くしても改善が見られない場合や通常業務に支障をきたす場合は、対応を打ち切り、施設管理権に基づき書面等で速やかにお引き取り（退去）を求めます。

3. 診療の拒絶（受診の拒絶）

現に緊急の医療措置が必要な場合を除き、迷惑行為により診療の基礎となる信頼関係が喪失したと判断した場合は、医師法上の正当事由があるものとして診療をお断り（中止・退院・転院の通告）いたします。

4. 警察・弁護士等の外部連携

暴行、器物破損、脅迫、不退去等の犯罪行為、または悪質な誹謗中傷に対しては、迷わず直ちに警察へ通報し、顧問弁護士と緊密に連携の上、刑事告訴を含めた法的措置を講じます。

■ 患者さん・ご家族の皆様へのお願い

多くの患者さんやご家族の皆様におかれましては、日頃より当院の医療活動に深いご理解とご協力をいただき、心より感謝申し上げます。

当院は、今後もすべての患者さんに寄り添い、安全で最善の医療提供に努めてまいります。万が一、当院の対応に正当な苦情やご意見がある場合は誠実に対応いたしますので、具体的な内容を冷静にお伝えいただけますようお願い申し上げます。

令和8年10月1日
いすみ医療センター 病院長 柴田貴久