

済生会茨木病院

ペイシエントハラスメントに関する基本指針

1. 指針の目的

当院では、すべての患者さんに、より良い医療を安心して受けていただくために、「ペイシエントハラスメントに対する基本指針」を策定しました。近年、多くの医療現場において、患者さんやご家族等から、職員に対する暴言、暴力、威嚇、執拗な要求といった、医療従事者としての尊厳を傷つけ、医療現場全体の環境を悪化させてしまうような行為が見受けられるケースが増加しております。

このような行為は「ペイシエントハラスメント」と呼ばれ、社会問題となっています。当院では、ペイシエントハラスメントのない環境作りこそが、患者さん一人ひとりに、より安全で質の高い医療を提供するために不可欠であると考えております。

2. ペイシエントハラスメントの定義

「患者さんやご家族等からのクレーム・言動のうち、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当なものであって、当該手段・態様により 職員の勤務環境を害するもの」とします。

3. ペイシエントハラスメントとみなす具体的な対象行為

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・無断離院等）
 - 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職員の業務を妨害すること
 - 3) 理不尽（解決しがたい）な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) 他の病院利用者や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」等の脅しなど
 - 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) 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
- ※せん妄などの病的体験からの暴力・暴言に関しては、医療チームで対応しています。

4. 対応方針

当院では、ペイシエントハラスメントに対し以下の対応を行います。

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。
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、警察へ通報します。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の手続きを行います。

この指針は、2026 年 09 月 15 日より施行する。

大阪府済生会茨木病院 病院長