

社会医療法人新潟臨港保健会 ペイシェントハラスメントに対する基本方針

社会医療法人新潟臨港保健会
理事長 湊 泉

【はじめに】

社会医療法人新潟臨港保健会（以下、法人）は、『医療を通じて地域の皆様が安心して安全に暮らせる社会づくりに貢献します』という理念のもと、患者及びご家族の信頼や期待に応えるべく、より良い医療サービスの提供を目標にしています。そのためには、職員の安全と働きやすい環境の確保が重要です。

しかし、近年一部の患者さんや家族等から、当院の職員に対して常識の範囲を超えた要求や尊厳を傷つけ、人格を否定する言動・暴力・性的いやがらせ等の迷惑行為が発生しており、職場環境や診療環境の悪化を招く深刻な問題となっています。

当法人は、全職員が安心して業務に従事できる環境を守るべく、「ペイシェントハラスメント」に対して毅然とした対応を行います。

【基本方針】

当法人は、当院を利用する患者さんとの信頼関係を築くことを最重要課題とし、以下の方針で対応します。

- ①患者さん及び家族等からいただくご意見・ご要望は、私たちのサービス向上のため貴重な意見を頂く機会であると認識し、すべての声を真摯に受けとめます。
- ②暴言・暴力など、著しい迷惑行為は、患者さんとの信頼関係の構築に欠かせない職員を傷つける行為と捉え、職員の名誉と人権、安全を守るために、毅然とした行動をします。

【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、「患者または家族等による妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当なもの（暴言、暴力、威圧、脅迫等）により、当職員の就業環境が害される行為」と定義する。※参考：厚生労働省『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』

【ペイシェントハラスメントの具体例】

1) 妥当性を欠く要求

- ①病院が提供した医療・サービスのうち過誤（ミス）・過失が認められないことへの補償等の要求
- ②病院が提供する医療・サービスの内容とは関係がないことへの要求

2) 法律等に抵触すると考えられる行為

- ①身体的な攻撃
暴行、傷害など
- ②精神的な攻撃
大声をあげる、威嚇、暴言、脅迫、怒鳴り声、威圧的な言動、土下座の要求など
- ③身体的・精神的ハラスメント
差別的な言動、性的な言動、盗撮、つきまとい、職員への接触行為など
- ④業務妨害行為
執拗な電話や押しかけ、職員を長時間拘束する行動（不退去、居座り、長時間の電話や対応）など
- ⑤個人情報や会社情報のインターネット上への投稿
無断での撮影や録音、誹謗中傷の投稿など

⑥違法行為

危険物の持ち込み

⑦建物・設備・機器・備品など病院所有物の汚損、窃盗など

3) 社会通念上、不相当と考えられる行為

- ①継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ②合理性を欠く補償の要求、特別待遇や謝罪・謝罪文の強要など
- ③過剰な診療の要求
- ④その他、院内の規則や指示に従わない言動

【コンプライアンス】

当法人は、患者との信頼関係を築き、社会の一員として責任を果たすために、法令遵守、人権保護、ハラスメントへの対策を徹底し、ペイシエントハラスメントを含めた全ての患者に対し誠実かつ公正な対応を行います。

【ペイシエントハラスメントへの対応】

当法人は、職員が安心して業務に臨めるよう、ペイシエントハラスメント対応において、以下のことを取り組みます。

- ①悪質なペイシエントハラスメントが発生した場合は、警察や弁護士などの専門機関と連携し、法的措置も含めて適切に対処します。
- ②被害職員のサポートを最優先にし、職員の安全と心身に配慮しその健康を守ります。
- ③職員に対し、教育や訓練の機会の提供を行います。
- ④ペイシエントハラスメント対応指針、マニュアルの整備（新潟臨港病院、万代病院）
- ⑤組織内外に対して、周知・啓蒙などの活動を継続的にを行います。

以上

施行日：2025 年 9 月 1 日