

磐田市立総合病院職員のためのペイシェントハラスメントに対する基本方針

令和8年4月1日 磐田市立総合病院

1 目的

近年、患者等から職員に対する暴言、暴力などのペイシェントハラスメント（以下「ペイハラ」という。）が増加しており、その対応について、国等における動きが急速に進んでいます。

また、ペイハラ行為への対応が通常の業務に支障をきたし、他の患者等への医療サービスの低下を招くおそれもあります。

本基本方針は、職員がペイハラを適切に予防・対応するための原則・手順を示し、医療サービスの質を守るとともに、職員の安全と尊厳を守ることを目的とします。

2 基本原則

職員は、患者等の医療に対する要望等の重要性を自覚し、誠実にその内容を受け止め、質の高い医療サービスの提供や患者の健康増進を図ることに努めるものとします。

一方、その過程において、ペイハラに該当する行為が見受けられた場合には、職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化に繋がる恐れがあります。

当院は患者等からの意見や要望に対し真摯に対応していくことはもちろんですが、ペイハラに対しては組織的に毅然とした態度で対応を行うものとします。

3 ペイハラの定義

患者等からのクレーム・言動のうち、当該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・態様が社会通念上の相当性を逸脱した行為であって、職員の勤務環境を害するものをいいます。

4 ペイハラに該当し得る主な事例

(1) 要求内容の妥当性

- ・要求内容が当院の医療サービスと関係がないもの
- ・医療サービスに誤り、過失が認められないもの
- ・根拠のない事柄に基づく故意的な要求

(2) 社会通念上の相当性を逸脱した行為

- ・長時間の拘束（居座り、電話等）

- ・継続的、執拗な言動
- ・大声で威圧
- ・土下座を強要
- ・人格を否定
- ・対応者の揚げ足取り
- ・電子メールを繰り返し送りつける
- ・交流サイト（SNS）への悪評の投稿をほのめかして脅す
- ・無断で撮影
- ・物を叩く、投げつける
- ・性的な要求やプライバシーに関わる要求 など

5 ペイハラへの対応

上記の例を含め、ペイハラと認められる行為があった場合は、速やかに対応を終了し退去を求めます。院内にポスターを掲示し抑止力を図ります。

また、以下のとおり対応します。

(1) 威圧的な言動・過度な要求をする者への対応について

- ・対応場所は、原則として所属の管理の及ぶ場所とし、やむを得ず院外で対応する場合であっても密室は避け、人の出入りしやすい場所とします。
- ・必要に応じて窓口や電話での会話を録音します。

(2) 長時間の拘束を繰り返す行為者に対する面談時間等について

- ・面談等の時間は、原則として最大でも1時間（電話対応については20分を目安）とします。その時間を超過する場合は、対応を終了します。

(3) SNSへの投稿など嫌がらせと認められる録音や撮影について

- ・原則、当院における撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為は禁止とします。（ただし、公務上支障がないものを除きます。）
- ・職員を誹謗中傷するSNSへの投稿等、嫌がらせと認められる投稿が判明した場合は警察へ通報します。

(4) 職員の安全確保について

- ・行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、対応する職員の安全確保を優先します。
- ・対応は、相手方と同数以上の複数人で行い、危害が加えられる恐れがある場合には、直ちに警察へ通報します。

(5) 院内緊急コールの要請：コードホワイト（8999）

- ・身の危険を感じ、診療行為が続けられないと感じた時はコードホワイトを要請します。

（自分以外の人だけの危険を感じた場合も同様）

- ・院内放送を聞いた職員は現場に急行し、必要な対応に携わります。

(6) 職員のための不当要求等への対応の手引に基づく対応

- ・ペイハラ行為の内容により、「磐田市立総合病院職員のための不当要求等への対応の手引」に基づき組織的に、かつ、警察その他の関係機関と緊密な連携により対処します。