

「パシエントハラスメントに対する基本方針」

医療法人社団三喜会(以下、「当会」)は『人間のいのちと健康の擁護者としての誇りと使命感をもち、医療機関及び関連諸施設との連携と協力を密にしながら、患者さま・利用者さまとご家族、地域社会、ならびに職員の三者が人間愛に結ばれ、共に生きる幸せを喜び合える良質の保健医療福祉社会を創造する』という理念を基に患者さま・利用者さま及びご家族に対して真摯に対応し、より良い医療・介護サービスの提供を心掛けています。これらの医療・介護サービスを持続的に提供するためには、その医療・介護を支える職員が、誇りを持って活躍し、尊厳が保たれていることが不可欠です。

しかし、ごくわずかに患者さま・利用者さまやご家族等から、常識の範囲を超えた要求や当会の職員や他の患者さま・利用者さま・ご家族の人格を否定する言動・暴力・セクハラ等、その尊厳を傷つけるものがあり、これらの行為は職場環境や診療環境への悪化を招く重大な問題となっております。これらの患者さま・利用者さま・ご家族の言動・行動をパシエントハラスメントといいます。

当会は、パシエントハラスメントを放置せず、職員のみならず、他の患者さま・利用者さま・ご家族や人権を尊重し擁護するため、これらの迷惑行為等に対して、毅然とした態度で対応します。

患者さま・利用者さまやご家族等と職員とは、十分な信頼関係を保ちながら、診療環境を維持し、よりよい医療・介護の提供及びサービスの向上を促進してまいりますので、ご理解いただきますようよろしくお願いします。

2025 年 11 月 1 日制定

医療法人社団 三喜会 理事長 鈴木 龍太

対象となる行為(パシエントハラスメントの定義)

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、当会ではパシエントハラスメントを、「患者・利用者・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、労働者の職場環境が害されるもの」と定義します。

パシエントハラスメントに該当するかどうかは、①要求内容に妥当性があるか、②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か、という 2 点から判断いたします。

パシエントハラスメントの具体例は以下の通りですが、これらに限るものではありません。以下に類する内容で悪質性の高い行為とみなした場合は、「パシエントハラスメント」と同様の対応をいたします。ただし、せん妄などの病的体験からの暴力・暴言に関しては、一律にパシエントハラスメントと判断することはせず、施設の医療安全チーム等により対応いたします。

1. 患者・利用者・家族等の要求内容が妥当性を欠く場合の例

- ① 当会の提供する医療・介護サービスに過誤・過失が認められない場合
- ② 要求の内容が、当会の提供する医療・介護サービスの内容とは関係がない場合

2. 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例(以下の記載はあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。)

(要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)

- ① 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ② 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ③ 威圧的な言動
- ④ 土下座の要求
- ⑤ 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ⑥ 拘束的な行動(不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明を要求する)
- ⑦ 差別的な言動
- ⑧ 職員個人への攻撃、要求
- ⑨ 器物の破壊
- ⑩ 許可なく当会関連施設内に立ち入る行為
- ⑪ 許可なく録音、および当会で働く職員や当会関連施設を撮影する行為
- ⑫ 職員を欺く行為
- ⑬ 職員の個人情報や当会・職員の信用を棄損させる行為等の SNS/インターネットへの投稿や投稿のほのめかし(写真、音声、映像の公開)
- ⑭ 盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑わいな言動、セクシュアルハラスメント

(要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)

- ① 交通費の請求や診療費の不払い要求
- ② 金銭補償の要求
- ③ 謝罪の要求(土下座を除く)

パシエントハラスメントへの対応

(対外向け対応)

- ・パシエントハラスメントと判断される行為が認められた場合には、診療のお断りやサービスの中止、施設外への退去命令を行います。
- ・当会が悪質と判断した場合には、警察や弁護士など第三者に相談等したうえで、適切に対処いたします。

なお、パシエントハラスメントは医療・介護サービスの継続に不可欠な信頼関係を破綻させるものであり、その後の医療・介護サービスの提供をお断りすることがあります。

(対内向け対応)

- ・パシエントハラスメント事案に関する相談窓口を設置いたします。
- ・パシエントハラスメント事案が生じた場合の対応体制を構築いたします。
- ・パシエントハラスメント事案が生じた場合、職員の心のケアを最優先に努めます。
- ・より適切な対応を実施するために、産業医・外部専門家と連携いたします。
- ・パシエントハラスメントの発生に備え、職員がパシエントハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。

患者さま・利用者さまへのお願い

上記の「当方針を公表する背景・目的」に記載があるとおり、患者さま・利用者さまやそのご家族等と職員とは、十分な信頼関係を保ちながら、医療・介護サービスの提供環境を維持するために、この「パシエントハラスメントに対する基本方針」を公開いたしましたので、本方針にご理解いただきますようよろしくお願いいたします。