公立浜坂病院　ペイシェントハラスメント対応に関する基本方針

第１条（目的および位置づけ）

公立浜坂病院（以下「当院」という）は、職員一人ひとりが尊重され、安心して働くことができる良好な職場環境の実現を目指しています。
患者等（患者およびその家族・関係者）からの業務上必要かつ相当な範囲を超えた要求や、職員の尊厳を傷つける言動（以下「ペイシェントハラスメント」という）は、職員の安全を脅かすだけでなく、他の患者等への適切な医療提供を妨げる重大な行為です。
当院は、これらに組織全体で毅然とした態度で対応し、職員の安全と質の高い医療を守るため、本基本方針を定めます。
本基本方針は、新温泉町カスタマー・ハラスメントの防止等に関する要綱（以下「町要綱」という）に基づき、医療現場における業務の特殊性を鑑み、当院におけるペイシェントハラスメント対策の運用に必要な事項を定めるものです。

第２条（ペイシェントハラスメントの定義）

本基本方針における「ペイシェントハラスメント」とは、患者等からの要求・言動のうち、「要求の内容に妥当性がないもの」、または「要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの」であり、職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与え、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の就業環境が害される行為をいいます。

【具体的な該当行為の例】
・身体的な攻撃：暴行、傷害、物を投げつける行為
・精神的な攻撃：暴言、大声での威嚇、脅迫、侮辱、名誉毀損、差別的な発言
・威圧的な言動：執拗な説教、威圧的な態度、土下座の要求、執拗な謝罪文の提出要求
・継続的・執拗な言動：長時間の拘束、頻回な電話、不当な居座り、同一のクレームの執拗な繰り返し
・不当な要求：医療費の不当な不払い請求、過剰な特別待遇の要求、制度上不可能な要求
・セクシュアルハラスメント：不必要な身体接触、性的な冗談、卑猥な言動、執拗な誘い
・プライバシーの侵害：職員や他の患者等の無断撮影・録音、インターネットやＳＮＳ等への誹謗中傷・個人情報の書き込み
・施設・設備の損壊等：院内の機器・備品等の無断使用・持ち出し・破損
・その他：病院運営や他の患者の迷惑になると判断される行為

第３条（基本的な対応方針）

当院は、ペイシェントハラスメントが発生した場合、以下の原則に基づき組織的に対応します。

1．組織的な対応：現場の職員個人に問題を抱え込ませず、院長、事務長等を中心に病院全体が一丸となって組織的に対応します。
2．役場本庁との連携：病院内での解決が困難な事案や組織的・法的な対応を要する事案については、役場総務課（全庁総括窓口）と緊密に連携して対処します。
3．毅然とした態度：合理的な説明や注意を尽くしても改善されない理不尽な要求に対しては、毅然とした態度で拒否します。
4．外部機関との連携：身体的危険や犯罪行為（脅迫・暴行・恐喝等）の恐れがある場合は、躊躇なく警察へ相談・通報し、弁護士等の専門家と連携して対応します。

第4条（事案発生時の対応手順）
1．認知と報告：ハラスメント行為を受けた、または目撃した職員は、直ちに一人での対応を中断し、複数名で対応するとともに上司へ速やかに報告します。
2．事実確認と記録・証拠保全：上司は客観的に状況を把握するため、日時、場所、発言内容、相手の言動等を正確に記録・保管します。また、必要に応じて録音・録画データ等の証拠を確保します。
3．警告と退去・診療拒否：行為が改善されない場合は、院長等から明確な警告を行い、敷地内からの退去を命じ、または医療法等に基づく正当な理由による診療拒否・制限等の措置を講じます。
4．事後措置と職員ケア：被害を受けた職員のメンタルケアや安全確保を最優先に行います。また、再発防止に向けて対応事例の共有やマニュアルの見直しを行います。

第5条（相談窓口および体制）
職員が安心して相談できるよう、院内における相談窓口および役場本庁との連携体制を以下のとおり定めます。
・院内相談窓口：所属長、総看護師長、事務長
職員からの相談を直接受け付け、院内における事実確認、初期対応および安全確保の指揮を執ります。
・役場本庁（全庁総括窓口）との連携：所属長等は、相談を受けた事案について速やかに初期対応を行うとともに、法的措置（警告書の送付等）を要する事案、悪質・深刻な事案、または全庁的な対応が必要と判断される事案については、役場総務課へ速やかに報告・協議し、協働して対応に当たります。
・相談者の保護：面談、電話等により相談を受け付けます。相談者や事実確認に協力した職員に対して不利益な取り扱いは一切行いません。また、相談内容に関する秘密は厳重に保持されます。

第 6 条（職員への教育・研修）
当院は、職員がペイシェントハラスメントに関する正しい知識と対応技能を身につけられるよう、以下の取り組みを定期的に実施します。
・定期的なハラスメント防止・対応研修の実施
・新規採用時における本基本方針の周知及び研修の実施

第 7 条（患者および家族等への周知）
本基本方針は、当院ホームページへの掲載、院内での掲示、ならびに入院・外来時の説明・同意文書等を通じて患者等へ広く周知・公開し、安全で質の高い医療環境の維持に対する理解と協力を求めます。

附則
本基本方針は、令和 8 年 10 月 1 日より施行する。