

ペイシェントハラスメントに関する対策規定 兼 対応マニュアル

はじめに

天神眼科育子クリニックでは、患者様お一人おひとりに寄り添い、安心して診療を受けていただける医療環境を提供することを大切にしています。

患者様やご家族からいただくご意見・ご要望は、より良い医療サービスを提供するための大切な声として真摯に受け止め、誠意をもって対応してまいります。

一方で、患者様やご家族等からの要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、威圧的な言動、暴力、長時間にわたる拘束、過度な要求など、職員の尊厳を傷つけ、安心して働くことのできる環境を損なうものが生じる場合があります。

当クリニックでは、患者様に安心・安全な医療を継続して提供していくためには、医療従事者をはじめとする職員が安心して働ける環境を守ることも重要であると考え、「ペイシェントハラスメントに関する対策規定 兼 対応マニュアル」を定めます。

ペイシェントハラスメントの定義

患者様、ご家族、付き添いの方等からの言動のうち、その要求内容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、職員の就業環境を害するものを「ペイシェントハラスメント」と定義します。

なお、患者様やご家族からの正当なご意見、ご要望、苦情等については、ペイシェントハラスメントには該当しません。

◎ペイシェントハラスメント認定対象となる行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

身体的な攻撃

暴行、傷害、物を投げる、物を叩くなど、職員の身体または安全を脅かす行為

暴言・精神的な攻撃

大声を上げる、恫喝、罵声、侮辱、人格を否定する発言など

脅迫・威嚇

脅迫的・威圧的な言動、危害を加えることをほのめかす行為、反社会的な言動など

時間拘束

正当な理由のない長時間の居座り、長時間の電話、職員を長時間拘束する行為

リピート

同じ内容の要求や問い合わせを繰り返す、複数の職員に対して同様の要求を繰り返すなど、診療や業務に支障を及ぼす行為

過度な要求

合理的な理由のない特別扱いの要求、診療上対応できない要求、過度な謝罪や金銭等を要求する行為

職員個人への要求・つきまとい

特定の職員を指名して執拗に対応を求める行為、待ち伏せ、つきまとい、職員の個人的な連絡先等を求める行為

セクシュアルハラスメント

職員への性的な発言、わいせつな行為、不必要な身体接触、盗撮など

SNS・インターネット上での行為

職員の氏名や個人情報等を本人の意思に反して公開する行為、職員個人に対する誹謗中傷や名誉・信用を毀損する行為

その他

院内の秩序を著しく乱す行為、診療や他の患者様への対応を妨害する行為、その他職員の安全や就業環境を著しく害する行為

ペイシェントハラスメント対応マニュアル

患者様やご家族からいただいたご意見・ご要望については、まず十分にお話を伺い、誠意をもって対応します。

そのうえで、ペイシェントハラスメントに該当すると判断し、職員が自己の対応力では対処または防衛できないと判断した場合は、以下の手順に則り対応することができます。

1. ペイシェントハラスメントに該当する旨を伝える

原則として、

「これ以上の言動が続く場合には、当クリニックのペイシェントハラスメントの基準に該当すると判断し、これ以上の対応を継続することができません」

旨を相手に明確に伝えます。

その際、相手方の理解や同意を得ることを対応継続の条件とはしません。

2. 対応を終了する

電話の場合

ペイシェントハラスメントに該当する言動が継続する場合は、対応を終了する旨を伝え、通話を終了することができます。

メール・手紙等の場合

ペイシェントハラスメントに該当する行為が継続する場合は、必要な対応を行ったうえで、以降の返信を終了することができます。

対面の場合

ペイシェントハラスメントに該当する言動が継続する場合は、対応を終了し、必要に応じて院内からの退去を求めることができます。

3. 上長への報告・院内での情報共有

ペイシェントハラスメントへの対応を行った職員は、速やかに院長または上長へ報告します。

必要に応じて、患者様等の氏名、特徴、発生日時、具体的な言動、対応内容等を記録し、再発防止および他の職員の安全確保に必要な範囲で院内共有します。

4. 同一人物から繰り返し行為があった場合

過去にペイシェントハラスメントへの対応を行った患者様やご家族等から、同様の行為が繰り返された場合には、原則として前回対応した職員一人に対応を集中させず、院長・上長等を含め組織として対応します。

過去の対応記録を確認したうえで、必要に応じて上記「2. 対応を終了する」から対応を開始することができます。

5. 録音・記録

ペイシェントハラスメントの可能性や危険性を感じた場合は、職員の安全確保および事実確認のため、必要に応じて会話内容を録音し、対応内容を記録します。

6. 悪質または危険性が高い場合

暴力、脅迫、器物損壊、不退去、つきまといなど、職員や他の患者様の身体・生命に危険が及ぶ可能性がある場合、または悪質性が高いと判断した場合には、院長または上長へ速やかに報告するとともに、必要に応じて警察・弁護士等の外部専門機関へ相談・通報します。

緊急性が高い場合には、院長または上長への事前報告を待たず、職員自身の判断で警察へ通報することができます。

院長・上長の職員安全確保義務

ペイシェントハラスメントへの対応を行った職員の院長・上長は、当該職員から状況を十分に聞き取り、職員の安全確保を最優先に対応します。

ペイシェントハラスメントへの対応を行ったこと、またはペイシェントハラスメントについて相談・報告したことを理由として、当該職員に対して不利益な取扱いを行わないものとします。

また、必要に応じて当該患者様等への対応者を変更するなど、一人の職員に負担が集中しないよう配慮します。

再発防止対策

ペイシェントハラスメントへの対応が行われた場合、院長・上長は発生した事案について検証し、必要に応じて対応方法や院内体制の見直しを行います。

また、患者様とのコミュニケーションや当クリニックの説明・対応等に改善すべき点が認められた場合には、より良い医療サービスの提供につなげるため、その改善に努めます。

職員に対してもペイシェントハラスメントに関する周知・研修等を行い、職員一人ひとりが適

切な対応を取ることのできる環境づくりに努めます。

患者様・ご家族の皆様へのお願い

私たちは、患者様と医療従事者がお互いを尊重し、信頼関係のもとで安心して医療を提供・受診できる環境をつくるのが、より良い医療につながると考えています。

これからも患者様のお声に真摯に耳を傾け、安心して受診していただけるクリニックづくりに努めてまいります。

しかしながら、万一、患者様やご家族等からペイシェントハラスメントに該当する行為があった場合には、職員および他の患者様の安全と診療環境を守るため、本規定に則り毅然と対応いたします。

皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

本規定の公開

本規定は、当クリニックのホームページ等を通じて一般に公開するものとします。

2026 年 9 月 30 日制定

2026 年 10 月 1 日施行

天神眼科育子クリニック