

三重県病院事業庁パシエントハラスメント対策基本方針

令和8年10月
三重県病院事業庁

1 方針策定の目的

病院現場をはじめとする各職場において、患者・家族等からの相談や要望等に対しては、公平・公正な観点で迅速かつ丁寧な姿勢での対応に努める必要があります。

その一方で、患者・家族等から職員に対する迷惑行為、いわゆる「パシエントハラスメント」に該当する行為は、職員の萎縮や精神的苦痛、業務の遅滞を招き、結果として本来行うべき業務への対応が十分行えなくなるおそれがあります。

こうした状況をふまえ、著しい迷惑行為による職員の過度な負担の軽減を図るとともに、職員が診療すべき患者への対応に注力することで、質の高い医療サービスを提供することを目的として、パシエントハラスメント対策基本方針を策定します。

2 方針の適用範囲

三重県病院事業庁の各所属（指定管理者制度を導入している県立志摩病院を除く）

3 基本的な考え方

患者・家族等からの相談・要望・提案・問い合わせ・苦情等に対し、職員は、真摯に話を聞く、分かりやすい言葉で説明する、回答する約束をした場合は速やかに回答するなど、適切な対応に努める必要があります。

適切な対応を行った状況においても、苦情等が長期化、複雑化し、職員の就業環境が害される事案へと発展した場合は、「パシエントハラスメント」と判断して組織的に毅然とした対応に移行します。

4 パシエントハラスメントの定義

「患者・家族等※による職員※に対する行為のうち、暴行、脅迫など違法な行為又は不当な行為（①申出・要求内容に妥当性がないもの、若しくは②申出・要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らし不相当なもの）であって、③就業者の就業環境を害するもの

※患者・家族等

職員の職務に係る行政（医療）サービスの利用者等のことで、対面であるか否かにかかわらず、職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全ての者

※職員

正規職員だけでなく、非正規職員など全ての職員を含む

【パシエントハラスメントと判断する場合の例】

- ・事実や根拠がないこと、病院に過失がないことへの対応の要求
- ・病院に関係のない内容であり、他団体・他機関が取り扱うべきもの
- ・職員からの説明に聞く耳をもたず、一方的な要求を行うもの
- ・職員からの説明に納得せず、長時間の対応を強いるもの
- ・対応する職員に対し、侮蔑的な発言を繰り返すもの 等

【留意点】

- ・ペイシエントハラスメントは、苦情等の対応を含めたあらゆる対応の中で発生するものですが、正当な苦情として対応すべきものや、正当な苦情として対応した後、相手方の手段・態様や申出・要求内容によりペイシエントハラスメントとして対応するものがあることから、「苦情等＝ペイシエントハラスメント」といった安易な判断は行いません。
- ・申出・要求内容に妥当性がなく、その実現のための手段・態様が社会通念に照らし不相当なものであっても、患者の症状等をふまえた合理的配慮が必要なケースや、対応を終了することによって相手との関係性が絶たれ、診療等に支障が生じるケースもあります。対応終了等を判断する際には、一律に対応するのではなく、状況や場面に応じた必要性を考慮します。

5 ペイシエントハラスメントへの基本的な対策

基本的な対策については、以下の（１）～（７）のとおりとします。

- （１）ペイシエントハラスメントを個人ではなく組織の問題として捉え、「職員を守ることが第一」という方針のもと組織的に対処し、患者・家族等に対しては、可能な限り複数名で対応する。
- （２）ペイシエントハラスメントを予防するとともに、職員に安心感を与えるため、患者・家族等に対し、病院がペイシエントハラスメントには毅然と対応することや迷惑行為の禁止について院内掲示等で周知する。
- （３）ペイシエントハラスメントにつながる恐れのある患者・家族等の情報については、組織的に共有し、職員や部署によって異なる対応とならないようにする。
- （４）ペイシエントハラスメントを契機とした紛争等に備え、診療記録等への記載については、正確・丁寧・具体的に行う。また、トラブルに発展する可能性が高い場合は、積極的にそのやりとりを録音する。
- （５）患者・家族等が暴力や業務妨害等を引き起こす可能性がある場合には、事前に警察に相談し、万一の場合の介入をお願いしておく。また、暴力、脅迫、器物破損および凶器所持が確認された場合は、迷わず、直ちに警察に通報する。
- （６）ペイシエントハラスメントにより、職員にメンタルヘルス不調の兆候がある場合、別室で休ませるなど一時的にショックを和らげる配慮のほか、健康管理医等に相談対応を依頼したり、専門の医療機関への受診を促すなど、職員の心身の健康の保持促進を図る。
- （７）ペイシエントハラスメントに関する相談がある場合は、各病院等の相談窓口相談する。相談窓口の担当者は、対応方法を助言するなど必要な支援を行うとともに、関係部門に事案を共有するなど再発防止に努める。