

香川県病院局ペイシエントハラスメント対策基本方針

基本的な考え方

県立病院では、県民医療の充実を図るため、より質の高い医療の提供と患者サービスの向上を目指しています。

一方で、一部の患者や家族等の言動の中には、暴力、脅迫その他違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為など、職員の尊厳を傷つけ、診療の基礎となる病院との信頼関係を喪失させるものもあります。

今後とも、県民の期待に応え良質な医療サービスを提供していくためには、こうしたペイシエントハラスメントから職員を守ることが必要と考えており、これらに対し、組織として毅然とした対応を図ることを目的に、基本方針を策定します。

ペイシエントハラスメントの定義

職員に対して行われる患者や家族等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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、職員の就業環境が害されるものを「ペイシエントハラスメント」と定義します。

＜ペイシエントハラスメントに該当する行為の例＞

- 患者・家族等からの要求内容に妥当性を欠くもの
 - ・根拠とする事実関係や因果関係がないもの
 - ・県立病院事業に関係がないもの
- 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（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）
 - ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
 - ・威圧的な言動
 - ・土下座の要求
 - ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
 - ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
 - ・差別的な言動
 - ・性的な言動
 - ・職員個人への攻撃、要求（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）
 - ・金銭補償の要求
 - ・謝罪の要求（土下座を除く）

ペイシエントハラスメントの対応姿勢

ペイシエントハラスメントに対しては、対応を打ち切ることなどを含め、組織として毅然とした対応を図ります。

また、状況に応じて、警察への通報や弁護士への相談等を含めた法的な対応を講じます。

基本的な対応

- ・ペイシエントハラスメント対策に係る基本方針の策定・明示
- ・職員向けマニュアルの整備
- ・職員向け相談体制の整備
- ・職員への教育・研修
- ・病院内におけるペイシエントハラスメントへの対応を示したポスター等の掲示

令和8年3月31日 香川県病院事業管理者 榎野博史