

# 医療法人渡辺会

## ペイシェントハラスメント対策指針

当法人は、患者様・ご利用者様の尊厳を大切にし、安心・安全で質の高い医療・介護・福祉サービスの提供に努めます。一方、職員の尊厳や安全を損ない、業務を妨げる著しい迷惑行為に対しては、組織として毅然と対応します。

### 1. ペイシェントハラスメントとは

患者様・ご利用者様・ご家族様・面会者その他の関係者による言動のうち、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いいます。正当なご意見・ご要望・苦情を一律にハラスメントとするものではなく、要求の妥当性、言動の態様・頻度・継続時間、職員への影響、病状等を踏まえて個別に判断します。

### 2. 該当し得る主な行為

- ・暴力・物を投げる・危険物を示すなどの身体的攻撃
- ・暴言、侮辱、威圧、脅迫、人格・能力を否定する発言
- ・土下座・不当な金銭補償・特別待遇・医学的／制度的に対応できないサービス等の過度な要求
- ・長時間の拘束、居座り、同じ要求の執拗な繰り返し、つきまとい・待ち伏せ
- ・職員の個人情報の要求、無断撮影・録音、SNS 等での誹謗中傷・個人情報の公開
- ・性的な発言・接触、交際や個人的関係の要求等

### 3. 当法人の対応

- ・正当なご意見・ご要望・苦情には、誠実かつ丁寧に対応します。
- ・職員および周囲の患者様・ご利用者様の安全を最優先し、必要に応じて複数職員・管理職で対応します。
- ・問題となる言動には、具体的な内容を示したうえで中止を求め、改善されない場合は対応方法を変更します。
- ・暴力、脅迫、器物損壊、不退去等、犯罪に該当する可能性がある場合は、警察等の関係機関へ相談・通報することがあります。
- ・SNS・インターネット上の誹謗中傷等についても、記録・証拠を保存し、必要に応じて削除請求や弁護士等への相談を行います。

### 4. 医療・介護・福祉サービスにおける配慮

認知症、せん妄、精神疾患、脳機能障害、薬剤の影響、強い痛みや不安等に起因する言動については、直ちにハラスメントと決めつけず、病状・障害特性・緊急性等を踏まえて慎重に判断します。また、必要な医療・介護・福祉サービスが不当に損なわれないよう、個別の状況に応じて対応します。

### 5. 悪質・危険性の高い行為への対応

特に悪質または危険性の高い行為については、通常の苦情対応とは区別し、職員および周囲の安全を最優先として対応します。

- 暴力、脅迫、凶器・危険物の提示、器物損壊、不退去等がある場合は、安全確保を最優先とする。
- 職員一人に対応せず、複数職員・管理職で対応する。
- 必要に応じて対応場所・時間・連絡方法を変更する。
- 危険が差し迫る場合は、警察や弁護士への通報・相談を行う。
- 診療の中止、強制退院（退所）、サービス提供の中止などを行う。
- 面会の禁止又は制限などを行う。
- 必要に応じて弁護士その他の専門機関へ相談する。
- 事案の内容・経過・対応を記録し、再発防止につなげる。

令和 8 年 10 月 1 日 策定・施行  
医療法人渡辺会  
理事長 家田 俊亜