医療法人社団聖稜会ハラスメント対応方針

1　目的

当法人は、患者（利用者）さんに安全で質の高い医療を提供するため、また職員が尊厳を持って安心して働ける環境を守るため、患者（利用者）さん・ご家族・関係者または第三者（以下「患者さん等」）から職員等に対して行われるハラスメントに対し、組織として適切に対応します。

2　適用範囲

本方針は、当法人の敷地内（病棟、外来、療養棟、受付、駐車場等）および電話・書面・メール・SNS 等を通じて行われる、患者さん等による職員等への言動・行為に適用します。対象となる「職員等」には、医師、看護師、医療技術職員、事務職員、委託職員、学生・研修者、その他の患者さん等を含みます。

3　ハラスメント行為の分類（例示）

以下は代表例であり、これらに限りません。行為の態様・頻度・悪質性等を踏まえ総合的に判断します。

⑴　暴言型
大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を棄損する発言をします。

⑵　暴力型
殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行います。

⑶　セクハラ型
職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行います。

⑷　時間拘束型
長時間にわたり、患者（利用者）・家族等が職員を拘束します。居座りをする、長時間、電話を続けます。

⑸　リピート型
理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをします、または面会を求めてきます。

⑹　威嚇・脅迫型
「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をします、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為をとります。または、「ＳＮＳにあげる、口コミで悪く評価する」等とブランドイメージを下げるような脅しをかけます。

⑺　権威型
正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとします、お断りをしても執拗に特別扱いを要求します。または、文書等での謝罪や土下座を強要します。

⑻　院外拘束型
クレームの内容が分からない状態で、職場外である患者・家族等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつけます。

⑼　SNS/インターネット上での誹謗中傷型
インターネット上に名誉を毀損します、またはプライバシーを侵害する情報を掲載します。

4　具体的な対応

患者さん等の不安や苦痛に配慮し、丁寧で分かりやすい説明に努めるとともに、苦情・相談には誠実に対応し、必要に応じて担当部署や責任者が引き継ぎます。一方で、ハラスメントと認められる場合は、複数名での対応や法人内での情報共有など、組織的に毅然とした態度で対応します。特に悪質であると判断した場合は、警察への通報、診療（療養）の拒否、退去の要求、出入り禁止などの措置をとります。ご理解とご協力をお願いいたします。

医療法人社団聖稜会
理事長　五十嵐有紀子