

ペイシェントハラスメント対策指針

令和 8 年 10 月

サンテ溝上病院

目次

はじめに

第1 基礎編	1
1 ペイシエントハラスメント対策の目的	2
2 指針の位置づけ	2
3 指針の適用範囲	2
4 ペイシエントハラスメントの定義	2
5 ペイシエントハラスメントの分類	2
6 ペイシエントハラスメントの判断基準	3
7 ペイシエントハラスメントによる職員・病院・他患者等への影響	3
8 ペイシエントハラスメント対策を講じることによる職員・病院・他患者等へのプラスの影響	4
9 ペイシエントハラスメント対策の3本柱	4
I 組織的に対応する	4
II 毅然と対応する	6
III 警察への相談・通報をためらわない	9
10 ペイシエントハラスメント担当職員の基本姿勢・心構え	1

1

11 参考1 ペイシエントハラスメントが抵触する法律	1
----------------------------	---

1

第2 実践編	1
--------	---

3

1 ペイシエントハラスメントの類型と対応例	1
-----------------------	---

4

I ペイシエントハラスメント類型	1
------------------	---

4

II 類型ごとの基本的対応例	1
----------------	---

6

ア 暴言型への対応例	1
------------	---

6

イ 暴力型への対応例	1
------------	---

7

ウ セクハラ型への対応例	1
--------------	---

7

エ 時間拘束型への対応例	1
--------------	---

8		
	オ	リピート型への対応例・・・・・・・・・・・・・1
8		
	カ	威嚇・脅迫型への対応例・・・・・・・・・・・・・1
9		
	キ	権威型への対応例・・・・・・・・・・・・・1
9		
	ク	院外拘束型への対応例・・・・・・・・・・・・・2
0		
	ケ	SNS・インターネット上での誹謗中傷型への対応例・・・・・・・・・・・・・20
	第3	参考書式 参考2～6・・・・・・・・・・・・・2
3		
	第4	参考通知 参考7

はじめに

I 国によるカスタマーハラスメント対策推進

厚生労働省は、令和元年6月改正の「労働施策総合推進法」により、パワーハラスメント

（以下、「パワハラ」という。）を「職場において行なわれる優越的な関係を背景とした言

動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超え、身体的・精神的苦痛を与え又は就労環境

を害するもの」と定義づけし、「優越的な関係」を前提とするパワハラを規制することとしました。

同法の改正を踏まえ、令和2年1月には、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）が策定され、顧客等からの暴行・脅迫・暴言・不当な要求等の著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という。））に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められました。さらに、令和4年2月には、企業等がカスハラ対策に自主的に取り組むことを目的に、カスハラ対策の具体例として、「カスハラ対策企業マニュアル」を発表しており、国はカスハラ対策を推進していることから、事業主はカスハラ対策の強化が急務であるといえます。

II 病院環境におけるペイシェントハラスメント対策の必要性

病院現場における患者及びその家族から職員に対する迷惑行為、いわゆるペイシェントハラスメント（以下、「ペイハラ」という。）は、職員個人の尊厳を不当に傷つけ、職場環境を悪化させるとともに、対応に相当な時間が割れること等から、職員はもとより一般の善良な患者等にも影響を及ぼす行為であり、決して甘受してはならないものです。しかしながら、医療の不確実性とそれについての患者・家族等の認識の欠如、「患者様」などという呼称を使うことによる医療従事者の方が患者の方が立場が上なのだという患者の誤った権利意識やお客様意識等を背景として、一部の患者等から事故中心的、かつ理不尽で常軌を逸した要求等のペイハラが惹き起こされる病院をあり、当院も例外ではありません。また、「病院なんだからどんな患者でも診療拒否はできない。」「今は具合が悪く、一時的に暴力的になっているだけだから仕方がない。」等、ペイハラを受忍する声や、「どの程度の被害を受ければ、上司や警察に相談したらよいかわからない。」等、対応に戸惑う職員の声も聞かれます。

こうした現状を鑑み、職員及び他の善良な患者を守るために、ペイハラを受忍しなければいけない理由はどこにもないことを改めて認識するとともに、ペイハラの発生備え、対応手順や体制等を予め整えておく事が必要です。

Ⅲ 本指針におけるペイシェントハラスメント対策の内容

こうしたペイハラに対しては、「職員を守る」ことを最大の目的として、病院が一枚岩となり、組織的に対応することが重要です。そのためには、日頃から職員全体印員に対し、ペイハラ対応は組織として行うものであることの意識付けを徹底した上で、患者の診察にあたる医療従事者、交渉窓口と」なる担当職員、方針決定する管理者及び法的見地から助言する顧問弁護士等、関係者の緊密な連携・情報共有、体制の構築が不可欠です。

併せて理不尽な不当な要求をする患者・家族等に対しては、警察に介入してもらうなど
法

的手段による解決も視野に入れつつ、是々非々の対応を心がけることもペイハラ対応とし
求められます。

本指針は、「組織的に対応する」「毅然と対応する」「警察への相談・通報をためらわない」
を対策の3本柱として位置づけ、「第2 実践編」記載のペイハラの「類型ごとの基本的
対応例」もこれら3本柱を念頭においたものとしています。

「職員が安心して働ける職場の実現」と「より一層の患者満足度の向上」を図るため、
病

院一丸となり、これまで以上にペイハラの予防・対応に向け取り組んでいきます。

第 1 基本編

1 ペイシェントハラスメント対策と目的

病院職員の業務負担や精神的負担を軽減し、安心して働ける職場の実現を図るとともに診療すべき患者への対応も注力し、限られた医療資源の中で一人でも多くの患者へ医療サービスを提供することにより患者満足度の向上を図る。

2 指針の位置づけ

本指針は、当院の現状におけるペイシェントハラスメント対策について、基本的方針、対応例等を示したものである。したがって、本指針のペイシェントハラスメント対策を基本としながら、その都度院内の体制整備など、柔軟に変更対応していく。

3 指針の適用範囲

この指針については、当院の現状において作成したものである。

4 ペイシェントハラスメントの定義

患者・家族等からクレーム・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、当該事業を実現するための手段・態様が社会的通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、病院職員の職場環境が害されるものをいう。

【厚生労働省ホームページ掲載「カスタマーハラスメント対策企業マニュアルにおける」における[カスタマーハラスメント]に関する説明】

企業や業界により、顧客対応方法・基準が異なることが想定されるため、カスタマーハラスメントを明確に定義することはできませんが、企業へのヒアリング調査等の結果、企業の現場においては、

顧客等からのクレーム・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、労働者の就業環境が害されるもの
が、カスタマーハラスメントであると考えられている。

5 ペイシェントハラスメントの分類

(1) 患者・家族等からの要求内容に妥当性がないもの

- 病院の提供する医療サービスに過誤（ミス）や過失が認められないもの
- 要求の内容が、病院の提供する医療サービスの内容とは関係がないもの

(2) 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

- ア 要求内容の妥当性に関わらず不相当とされる可能性が高い言動
- 身体的な攻撃（暴行・障害）

2

- 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的（繰り返される）、執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去・居座り・監禁・長時間の電話や対応）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 職員個人への攻撃、要求
- 器物の破損

イ 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言動

- 交通費の請求や診療費の不払い要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求（土下座を除く）

6 ペイシェントハラスメントの判断基準

（１）患者・家族等の要求に妥当性はあるか

- 患者・家族等の主張に関して医療行為の事実関係や因果関係を確認する。医療行為に