

テーマ：患者ハラスメント（ペイシェントハラスメント）対応の義務化

顧客や利用者からの暴行・暴言・不当要求など、いわゆるカスタマーハラスメントが社会問題となる中、2025 年 6 月施行の労働施策総合推進法改正により、事業者にはカスハラ防止のための必要な措置を講じることが義務付けられました。医療機関においては、患者や家族から職員に向けられる「ペイシェントハラスメント（ペイハラ）」が該当します。医療従事者を守り、安全で安心して働ける環境の整備は、医療の質や患者サービスにも直結する重要な課題です。

ペイシェントハラスメントとは

患者・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、病院職員の職場環境が害されるものをいいます。

- 医学的に不適切な検査や治療の強要
- 診察順番を正当な理由なく要求する
- 特定の職員を非合理的に指名し続ける
- 暴言・威嚇・侮辱行為
- 大声や長時間のクレームによる業務妨害

ペイシェントハラスメントがもたらす影響

ペイシェントハラスメントは、精神的負担が大きく、単なる“トラブル”に留まらず、放置すれば医療機関の運営（経営）にも深刻な影響を及ぼす可能性があります。

- 職員の心身の疲弊・離職
- 診療の遅延・安全性の低下
- 職場の雰囲気悪化
- 他の患者への不利益や混乱

ペイシェントハラスメントの類型と基本的対応

ペイシェントハラスメントの行為には様々なパターンがあるため、それぞれの状況に応じた柔軟な対応を想定しておく、発生時にスムーズな対応をすることが可能となります。「組織的な対応」「毅然とした対応」「警察の介入」等を念頭において対応することが重要です。

| 類型 | 対応 |
|-----------------|--|
| 暴言型 | 複数で対応し、対応内容を記録し（録音を躊躇しない）、毅然とした対応が重要 |
| 暴力型 | 危害を加えられないよう一定の距離を保つ等、対応者の安全確保を最優先（110 番等） |
| セクハラ型 | 録音・録画による証拠を残し、事実確認を行い、加害者に警告。弁護士や警察に相談 |
| 時間拘束型 | 要望に応じられない理由を説明し明確に告げる。理解いただけない場合は対応を打ち切る |
| リピート型 | 病院の対応は変わらないことを説明し、「時間拘束型」同様、対応を打ち切る |
| 威嚇・脅迫型 | 暴言型と同様、対応内容を記録し（録音を躊躇しない）、毅然とした態度が重要 |
| 権威型 | 不用意な発言はせず、要求には応じない（特別扱いしない） |
| 院外拘束型 | 単独での対応は行わず、上司等に対応方針を相談 |
| SNS/ネット上での誹謗中傷型 | 撮影行為等を強制的に止めさせることは困難であるため、「撮影行為等に対する説諭・警告」や「毅然とした対応」を基本とする |

ペイシェントハラスメントの周知・啓蒙活動

ペイシェントハラスメントは個人の対応ではなく組織として取り組むべき課題です。医療従事者の権利を守り、患者やその家族が安心して医療を受けられる環境を提供するためにも、方針の周知と啓蒙活動を続けることが重要です。

- 患者向けの掲示・配布物による啓発活動
- 職員が相談しやすい相談窓口の明確化
- 事案発生時の対応手順・通報ルートの整備
- 職員への研修

「新潟県病院局ペイシェントハラスメント対策指針」より引用

東京都医療勤務環境改善支援センター

勤改センターでは、医療機関における良好な勤務環境の整備に向けた取り組みへの支援を実施しております。お悩みのこと等がございましたら、お気軽にお問い合わせください。

随時相談窓口
(平日 9:30-17:30)

03-6272-9345



詳細はこちら