

笠間市立病院
患者ハラスメント対策
ガイドライン

令和 8 年 8 月
笠間市立病院

目次

第1章 はじめに	1
1 ガイドライン策定の背景	1
2 病院現場におけるペイシエントハラスメント対策の必要性	1
3 本ガイドラインの目的	1
第2章 ペイシエントハラスメントの定義と判断基準	1
1 ペイシエントハラスメントの定義	1
2 ペイシエントハラスメントの判断基準	2
第3章 ペイシエントハラスメント対策の基本原則(3本柱)	2
1 組織として対応します(職員個人を孤立させない)	2
2 毅然と対応します(応招義務の適切な解釈と施設管理権)	2
3 警察や弁護士への連携・通報をためらわない	3
第4章 類型別の具体的行為例と対応手順(実践編)	3
ア 暴言・威圧・脅迫型への対応	3
イ 暴力・器物損壊型への対応	4
ウ セクシュアルハラスメント・ストーカー型への対応	4
エ 時間拘束・リポート型への対応	4
オ 権威・特別扱い要求型への対応	5
カ SNS・インターネット誹謗中傷・無断撮影型への対応	5
第5章 在宅医療(訪問診療・訪問看護)における特則	6
第6章 事後対応と記録・職員のケア	6
1 事実経過の正確かつ丁寧な記録の徹底	6
2 メンタルヘルスケア	7
第7章 参考資料・共通様式	8
・資料 1:院内掲示ポスター案	8
・資料 2:ペイシエントハラスメント チェックシート兼事案報告書	9

第1章 はじめに

1 ガイドライン策定の背景

近年、医療現場において、患者様やそのご家族等からの暴言、暴力、理不尽な要求等の迷惑行為（ペイシエントハラスメント）が社会問題化しています。

当院は、「地域に密着した医療を実践し、高齢者が安心してかけられる病院」、「訪問診療を積極的に行い、自宅で生活を続けたい気持ちを大事にする」という理念を掲げ、笠間市の地域包括ケアシステムの要として医療を提供しています。こうした地域密着型の医療においては、患者様やご家族等との距離が近い反面、職員が過度な責任感からハラスメントを抱え込みやすい傾向にあります。

2 病院現場におけるペイシエントハラスメント対策の必要性

医療現場における一部の患者様やご家族等から職員に対する迷惑行為は、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かれること等から、他の善良な患者様にも多大な不利益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。

医療の不確実性への理解不足や、誤った「お客様意識」を背景に自己中心的で理不尽な要求をする方に対し、「公立病院だからどんな患者であっても診療拒否はできない」、「具合が悪いのだから仕方がない」等と、ハラスメントを受忍しなければならない理由はどこにもありません。

当院は、職員及び他の善良な患者様を守るため、理不尽な要求には決して屈しない姿勢を明確にする必要があります。

3 本ガイドラインの目的

本ガイドラインは、当院の職員を守る「安全配慮義務」を果たすとともに、毅然とした対応を行うための法的根拠と具体的対応手順を定め、職員が安心して働ける職場環境の実現と、市民の皆様への適切な医療提供体制の維持を目的とします。

第2章 ペイシエントハラスメントの定義と判断基準

1 ペイシエントハラスメントの定義

患者様やご家族等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、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、病院職員の就業環境や他の患者様の療養環境が著しく害されるものをいいます。

2 ペイシェントハラスメントの判断基準

(1) 要求内容の妥当性

医療過誤や職員の不手際等の事実がなければ「妥当性なし」と判断します。

(2) 手段・態様の相当性

身体的攻撃(暴力)、精神的攻撃(暴言・脅迫)、威圧的・拘束的言動(居座り・土下座要求)、セクシャルハラスメント等。

※病院側に落ち度がある場合でも、度を越えた暴言・暴力等の手段が用いられた場合はペイシェントハラスメントに該当します。

第3章 ペイシェントハラスメント対策の基本原則(3本柱)

1 組織として対応します(職員個人を孤立させない)

病院は職員に対する安全配慮義務(労働契約法第5条)を負っています。現場の担当者だけに任せず、トラブル発生時は必ず複数名で対応し、組織としてバックアップする体制をとります。

2 毅然と対応します(法的根拠に基づく対応)

職員は、以下の法的根拠を理解し、不当な要求には毅然と対応します。

(1) 応招義務の適切な解釈(信頼関係喪失による診療拒否)

医師法第19条第1項は「診療に従事する医師は、診察治療の求めがあった場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない」と定めていますが、これは患者様が医師に直接診療を強制できる私法上の権利ではありません。

厚生労働省の通知「応召義務をはじめとした診察治療の求めに対する適切な対応の在り方等について(令和元年12月25日医政発1225第4号)」において、正当事由の判断は「①緊急対応の必要性の有無」「②診療時間内か」「③信頼関係の喪失」が考慮されると明示されています。

同通知では「患者の迷惑行為の態様に照らし、診療の基礎となる信頼関係が喪失している場合には、新たな診療を行わないことが正当化される」とされています。

よって、緊急性がなく、暴言・暴力等により信頼関係が破壊された場合、当院は診療を拒否します。

(2) 病院の施設管理権の行使と患者様の診療協力義務

病院施設の利用については、病院長に「施設管理権」があり、入通院が許された

患者様(同伴するご家族等も含む)は、この施設管理権に基づくルールに従う義務を負います。

また、診療契約上、患者様側には「診療協力義務」が課せられています。

暴言、暴力、執拗なクレーム、大声での威嚇、無断撮影等は、これらの義務に著しく違反する行為です。義務違反により病院に損害が発生した場合、患者様やご家族等は損害賠償責任を負う可能性があります。当院は施設管理権に基づき、違反者に対して「警察への通報」、「診療の拒絶」、「退去命令」、「立入禁止措置」を毅然と通告し、実行します。

3 警察や弁護士への連携・通報をためらわない

暴力、器物損壊、脅迫等の犯罪行為を確認した場合は、迷わず直ちに警察(110番)へ通報します。また、事案に応じ、市や顧問弁護士と連携して対応します。

第4章 類型別の具体的な行為例と対応手順(実践編)

現場で発生しやすいパシエントハラスメントを6つの類型に分類し、具体的な行為例と対応手順を定めます。

A 暴言・威圧・脅迫型への対応

【具体的な行為例】

- ①大声で怒鳴り散らす、「馬鹿」「給料泥棒」「辞めさせてやる」等の人格否定や侮辱的な発言をする。
- ②「殺すぞ」「夜道に気をつけろ」「家に火をつけるぞ」等の生命・財産に対する脅迫をする。
- ③反社会的勢力との繋がりをほのめかし、恐怖心を煽る。

【対応手順】

複数名で対応し、「大声を出さなくても聞こえます。他の方の迷惑になるのでおやめください」と冷静に制止します。

恐怖を感じる脅迫的な発言があった場合は、直ちに対応を打ち切り、警察へ110番通報します(脅迫罪)。

客観的証拠を残すため、会話の録音を躊躇なく実施します。

イ 暴力・器物損壊型への対応

【具体的な行為例】

- ①殴る、蹴る、胸ぐらをつかむ、わざとぶつかってくる、物を投げつける。
- ②カルテや書類を破る、医療機器・備品を叩いて壊す。
- ③刃物等の危険物をちらつかせる。

【対応手順】

職員および周囲の患者様、ご家族等の安全確保（退避）を最優先とし、一定の距離を保ちます。

暴力や破壊行為は直ちに犯罪となるため、説得は不要であり、迷わず 110 番通報を行います（暴行罪・傷害罪・器物損壊罪）。

ウ セクシュアルハラスメント・ストーカー型への対応

【具体的な行為例】

- ①処置や介護の際に、不必要に身体に触れる、手を握って離さない。
- ②「恋人はいるの？」「スリーサイズは？」等の性的な質問や卑猥な言動をする。
- ③私的な連絡先を執拗に聞き出す、業務外で待ち伏せをする。

【対応手順】

被害を受けた職員は「やめてください」と明確に拒否の意思を示し、直ちに上司へ報告します。以降の処置や対応は、担当者を変更するか、同性の複数名体制で行い、患者様と 1 対 1 になる状況を意図的に排除します。

エ 時間拘束・リポート型への対応

【具体的な行為例】

- ①病院の対応方針を説明しても納得せず、数時間にわたり居座り、職員を拘束する。
- ②毎日同じ内容のクレーム電話を長時間かけてくる。
- ③当院とは無関係な他院の不満などを延々と話し続け、業務を妨害する。

【対応手順】

病院としての見解を伝えた後は、「これまでご説明した通りです。これ以上の対応は通常業務に著しい支障をきたすため、対応を打ち切らせていただきます」と通告します。

それでも居座る場合は、施設管理権に基づき退去を命じ、従わない場合は不退去罪として警察に通報します。

才 権威・特別扱い要求型への対応

【具体的な行為例】

「俺は市長(議員)と知り合いだぞ」、「院長を出せ」と権威や立場の優位性を利用して特別扱いの要求をする。

過剰な金銭・物品の要求、書面による謝罪文の提出、または土下座を要求する。

順番の割り込みや、規則外の特別対応を執拗に迫る。

【対応手順】

権威を笠に着た要求に対しても、他の患者様と同様に扱い、特別扱いは一切行いません(毅然と断ります)。

土下座や過剰な謝罪要求は「強要罪」に該当し得る不当要求として拒否します。

不用意に「申し訳ありません」と責任を認めるような謝罪は行いません。

カ SNS・インターネット誹謗中傷・無断撮影型への対応

【具体的な行為例】

①スマートフォン等で職員の顔や名札を無断で動画・写真撮影する。

②「この対応をネットにさらすぞ」「口コミサイトに悪く書いてやる」と脅す。

③実際に SNS 等に職員を誹謗中傷する内容や、プライバシーを侵害する情報を投稿する。

【対応手順】

院内での無断撮影・録音は、他患者様および職員のプライバシー保護・施設管理権に基づき禁止行為として制止します。

「ネットにさらす」等の脅しには屈せず、「そちらの判断でお決めください」と冷静に対応します。

悪質な投稿が確認された場合は、市および顧問弁護士と連携し、削除請求や法的措置を講じます。

第5章 在宅医療(訪問診療・訪問看護)における特則

当院が注力する「在宅医療」の現場は「密室」であるため、ハラスメントの 에스كالレーターリスクが高い環境です。そのため、以下の特則を設けます。

- (1)複数名訪問: 過去にトラブルがあった、またはリスクが認められる患者様宅へは、単独訪問を禁止し複数名で訪問します。
- (2)即時退避ルール: 刃物、暴力、わいせつ行為等の危険を感じた場合は、治療途中でも直ちに退避し、安全を確保の上で警察等へ通報します。
- (3)契約解除: 悪質なハラスメントにより信頼関係の維持が困難な場合は、訪問診療契約を解除します。

第6章 事後対応と記録・職員のケア

1 事実経過の正確かつ丁寧な記録の徹底(抑止力と証拠保全)

ペイシエントハラスメントが医療紛争や訴訟へ発展する可能性を考慮し、客観的証拠を残すことを徹底します。これは、言いがかりを防ぐ最大の抑止力となります。

- (1)裁判所の取り扱い 裁判所は診療記録等について、原則として「記載してあること(事実)は有ったこと」、「記載していないこと(事実)は無かったこと」として取り扱います。
- (2)客観的記載の励行 カルテや報告書には、「威圧的な態度だった」といった職員の主観的評価ではなく、「『夜道に気をつけるよ』と言われた」、「パイプ椅子を蹴り飛ばした」等、実際に発せられた言葉や具体的な行動の事実を正確かつ丁寧に記録します。

(3) 録音の有効性 言った・言わないのトラブルを防ぐため、事案発生時は録音を積極的に実施します。

2 メンタルヘルスケア

被害に遭った職員に対し、心身の不調がないか確認し、産業医面談、休養措置、当該患者様からの担当外し等、迅速なケアを組織として行います。

第7章 参考資料・共通様式

【資料1】院内掲示ポスター

待合室や受付等に掲示し、病院の姿勢を明示します。

笠間市立病院からのお願い

～安全で安心な療養環境を守るために～

当院は、地域の皆様に安全で質の高い医療を提供するため、患者様やご家族等との信頼関係を大切にしています。

しかし、ごく一部の方による以下のような迷惑行為が発生した場合、他の患者様の療養環境を害し、安全な医療の提供に重大な支障をきたす恐れがあります。

そのため、当院では以下の行為を「禁止事項」として定めています。

【禁止事項】

1. 大声で怒鳴る、暴言を吐く、職員を侮辱する行為
2. 殴る、蹴る、胸ぐらをつかむ等の暴力行為
3. 病院の設備、機器、備品を叩く、壊す行為
4. 職員に対するセクシュアルハラスメント（不必要な身体接触、卑猥な発言等）
5. 解決しがたい要求を繰り返し、長期間居座る、または長時間電話をかける行為
6. 脅迫的な言動や、土下座・謝罪文等を強要する行為
7. 許可のない院内での写真・動画撮影、および録音行為
8. SNS やインターネット上へ、当院や職員を誹謗中傷する内容を投稿する行為

【病院としての対応】

これらの禁止事項に該当する行為が認められた場合、または職員の指示に従っていただけない場合は、当院での診療をお断りし、速やかに退去をお願いすることがございます。

また、暴力や脅迫、器物損壊等の悪質な行為に対しては、直ちに警察へ通報し、厳正に対処いたします。

皆様が安心して医療を受けられる環境づくりのため、ご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

令和8年 8 月

笠間市立病院 病院長

【資料2】ペイシエントハラスメント チェックシート兼事案報告書

現場の職員が客観的に判断し、速やかに情報共有するための共通様式です。

【ペイシエントハラスメント 事案報告書】

報告日:令和 年 月 日

報告者:所属()氏名()

1. 発生状況

発生日時 : 令和 年 月 日() 時 分頃

発生場所 : ☐外来待合 ☐診察室 ☐病室 ☐受付窓口 ☐電話
☐訪問先(在宅) ☐その他()

行為者 : 患者ID()氏名()

続柄 : ☐本人 ☐家族() ☐その他()

目撃者・同席職員 : ()

2. ハラスメント該当行為のチェック(※該当するもの全てにチェックする)

【犯罪行為・即時警察通報レベル】

- ☐ 暴行(殴る、蹴る、胸ぐらをつかむ、わざとぶつかる等)
- ☐ 器物損壊(備品を壊す、壁を蹴る、書類を破る等)
- ☐ 脅迫(「殺すぞ」「ネットにさらす」「火をつける」等の発言)
- ☐ 不退去(退去を命じたにもかかわらず居座る)

【不当要求・業務妨害レベル】

- ☐ 暴言・大声・威圧(「馬鹿」「辞めさせてやる」等の暴言、長時間の恫喝)
- ☐ セクハラ(不必要な身体接触、卑猥な発言、私的な連絡先の要求等)
- ☐ 拘束・長時間の対応強要(同じ要求を繰り返し業務を妨害する)
- ☐ 権威・特別扱い要求(土下座の強要、過剰な謝罪・金品の要求等)
- ☐ 無断撮影(許可なくスマホ等で撮影する)