



『ペイシェントハラスメント対策をお願いします』

いつもお世話になっております。

皆様の現場では、患者さんから迷惑行為を受けた等でお困りではないでしょうか。

当職は以前に、職員が患者からどう喝を受けたが、仕返しを恐れて発言できない、患者も不安定になっている、といったお話を伺った事があり、関心を持っています。

令和8年10月1日、全ての企業に対してカスタマーハラスメント対策が努力義務から義務措置に格上げされることとなっており、違反者に直接的な罰則はありませんが、厚生労働省による助言・指導・是正勧告の対象となり得ることもあり、改めて内容をまとめます。

カスタマーハラスメントは、顧客が行う、暴言・脅迫・不当な要求などの迷惑行為を、ペイシェントハラスメントは医療現場における患者やその家族からの迷惑行為を指し、職員の尊厳を傷つけ、職場環境を悪化させる点で共通しています。

ペイシェントハラスメント対策は、個人対応と組織的対応を組み合わせた取り組みが基本です。

ペイシェントハラスメントとは

ペイシェントハラスメント（ペイハラ）は、患者やその家族から医療従事者に対して行われる暴言、暴力、不当な要求、セクハラなどの多様な行為を指します。正当なクレームと異なり、社会通念上不相当な手段や態様で職場環境を害する行為が該当します。

繰り返される場合、職員の心身に深刻な影響を与え、離職や医療の質低下のリスクにもつながりかねません。

個人レベルでの対応

1. 毅然とした態度で対応：不当な要求や言動に対して「対応できません」と明確に伝える。
2. 単独対応を避ける：必要に応じて録音や記録

を行い、上司や管理者に速やかに報告する。

3. 応召義務の理解：医師法第19条に基づき、正当な理由がない限り診療拒否はできませんが、緊急性や診療時間、信頼関係などの観点で正当事由が認められる場合があります。

組織的対応の重要性

1. 基本方針の策定と周知：病院トップが「職員を守る」と宣言し、組織全体でペイハラ対応を行う意識を徹底する。
2. 体制構築：医療従事者、交渉窓口担当、管理者、顧問弁護士など関係者間で情報共有と連携を行う。
3. 教育・研修：職員全員にペイハラの実態や対応手順を周知し、現場での判断力を高める。
4. 記録と報告の仕組み：発生状況を記録し、必要に応じて警察や法的機関への相談も視野に入れる。

予防策

1. 患者への周知：院内掲示やホームページで「ハラスメントは許容しない」旨を明示する。
2. 職場環境の整備：過度な負担やストレスを軽減するため、業務分担や相談窓口を整備する。
3. 組織文化の醸成：「我慢する」から「防ぐ」への意識転換を促すことが重要。

まとめ

ペイシェントハラスメント対策には、応召義務との兼ね合い、利用者側の脆弱性といった特有の難しさがありますが、個人の毅然とした対応と組織的な体制整備の両輪で出来ることはある、と考えます。

法的指針や病院内マニュアルを活用し、職員の安全と尊厳を守ると同時に、患者への医療サービスの質を維持することが求められます。

（今回の担当：医療労務管理アドバイザー 八木宏敏 社会保険労務士）

《過去に掲載した記事は、勤改センターのホームページからも閲覧できます》