

ペイシェントハラスメントから医療現場を守る ～積極的な取組みが病院にもたらす成果～

三重県医療勤務環境改善支援センター
医療労務アドバイザー/社会保険労務士 山崎 純

本日の テーマ

- 1、ペイハラとは
- 2、病院の義務と責任
- 3、ペイハラに対する取組み
 - ・病院としての取組み
 - ・医療従事者の取組み
 - ・患者等に対する取組み
- 4、取組みのもたらす成果

1、ペイシェントハラスメントとは

患者やその家族が医療・介護従事者に対して行う、常識の範囲を超えた迷惑行為（ハラスメント）です。

- ▶ 暴言、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱などの精神的な攻撃
- ▶ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ▶ 性的な言動・行動
- ▶ 金銭保証の要求
- ▶ 建物設備などを故意に破損する行為

Copyright © 2025 SR_office_EN Inc. All Rights Reserved.

2、病院の義務と責任

◇ 職場環境配慮義務

安全配慮義務のなかに含まれる義務であり、労働者に対して快適な職場環境を提供するよう配慮する義務のこと



**ペイシェントハラスメントが起こらないような
環境づくりの徹底**

Copyright © 2025 SR_office_EN Inc. All Rights Reserved.

職場環境配慮義務を怠ると....

- ①ペイシェントハラスメントによる
身体的・精神的被害の発生

職場環境配慮義務違反（民法第415条）

不法行為に対する使用者責任（民法第715条1項）



慰謝料、治療費、休業補償
収入減少による損害賠償、逸失利益の請求

Copyright © 2025 SR_office_EN Inc. All Rights Reserved.

職場環境配慮義務を怠ると....

- ②休職・離職による人員不足

メンタルヘルスによる休職者の増加

職場環境の良い病院等への転職者の増加



新規採用者、スキルの高い職員の離職

医療業界以外への転職も...



新たな問題の発生

Copyright © 2025 SR_office_EN Inc. All Rights Reserved.

職場環境配慮義務を怠ると....

③対外的な影響

求人に対する影響

ペイハラへの影響

患者等に対する影響



人員不足による
時間外労働の増加

ペイハラのエスカレート

職場環境の悪化

患者の減少

Copyright © 2025 SR_office_EN Inc. All Rights Reserved.

3、ペイハラに対する取組み

・病院としての取組み

① 病院の基本方針・基本姿勢の明確化

トップが、ペイハラ対策へ向けての基本方針姿勢を明確に示す。

【具体例】

- ▶ 誰もが見やすい場所（玄関ホール、受付、病棟等）に、ペイハラに関して、病院としての基本姿勢を記したポスターなどを掲示する。
- ▶ 問診表や重要事項説明書に、ペイハラの行為者の範囲、ペイハラが発生した場合の対応方法（転院、強制退院、診療拒否等）を記載し、これに対する**同意書**を残す。

Copyright © 2025 SR_office_EN Inc. All Rights Reserved.

②マニュアルの作成・セミナー等の開催

ペイハラの被害に遭った時の、対応体制、対応手順等を事前に定める

【具体例】

- ・むやみに謝らない
- ・担当の変更
- ・その場で判断せず、上司または同僚とともに対応する
- ・医療行為等以外のサービスは行わない
- ・緊急時の連絡方法の周知

マニュアルの活用法、事例発表などで施設共通の対応方法を学ぶ

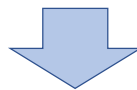
【具体例】

- ・外部有識者による取り組み方針の提案
- ・事例報告会の開催

Copyright © 2025 SR_office_EN Inc. All Rights Reserved.

③相談窓口の整備

- ・ペイハラの被害に遭った医療従事者が相談できるような対応者を定める
- ・相談対応者が相談の内容や状況に応じて**適切に対応できる体制**を構築する
- ・**相談事案を集め、情報共有、対応策の統一化**を図る



- ・既存のペイハラ対応マニュアルをアップデートする
- ・発生してしまった場合、医療従事者が対応に困らない
- ・**どのように対応したかを医療従事者に示す**
- ・**安心して相談ができる窓口となる**

Copyright © 2025 SR_office_EN Inc. All Rights Reserved.

④記録（証拠）等の保全

ペイハラの被害に遭った場合、現場保存及び録音や証人を確保する



後で、言った言わないで問題としないため
裁判等に発展した場合の証拠として



秘密（無断）録音でもOK

Copyright © 2025 SR_office_EN Inc. All Rights Reserved.

秘密（無断）録音の有効性

① 個人情報保護法違反にならない

原則として個人が特定されるような情報が入っている場合は、利用目的を通知して公表する必要があるが、例外として利用目的が明らかだといえる場合は通知若しくは公表をする必要はない。

⇒クレームの録音は、**クレーム内容を正確に把握して、これに対応していくために**記録を正確に残しておきたいという**目的がはっきりしているため**違反とならない

② プライバシー権の侵害にはあたらない

プライバシー権とは、みだりに私生活に侵入されない権利

⇒クレームを**相手方施設に対して伝える行為は、私生活の領域から外れている**と考えられるため、保護の対象としては非常に低いと考えられるため権利の侵害にはあたらない

③ 証拠能力が認められる

著しく反社会的な手段によって録音された場合でないかぎり、証拠能力は認められる

Copyright © 2025 SR_office_EN Inc. All Rights Reserved.

・医療従事者の取組み

① 対応方法の統一化

策定されたマニュアル・対応方針に沿って各案件に対応する

【具体例】

- ▶ 反射的に謝らない
- ▶ 一人では対応しない
- ▶ 話を聞く
- ▶ 時間を空ける
- ▶ クレーム内容を書面におこし、患者等に確認を求める
- ▶ 医療行為等以外のサービスは行わない
- ▶ 理不尽な要求は、毅然とした態度でお断りし、報告する

Copyright © 2025 SR_office_EN Inc. All Rights Reserved.

② 相談窓口の活用

ペイハラが発生した場合、上司に報告のうえ窓口を活用する

【効 果】

- ▶ ペイハラ事案を1か所で集積することで、今後同様の事案が発生しても施設全体としての統一した対応策
- ▶ 対応内容の積み重ねにより類似事案への初動が早くなる
- ▶ 病院内で情報が共有でき、他の病院との連携が可能となる
- ▶ 上司・同僚の負担が減少
- ▶ 安心感のある職場環境が形成される

Copyright © 2025 SR_office_EN Inc. All Rights Reserved.

・患者等への取組み

① 問診表、重要事項説明書等で病院の方針を伝える

ペイハラに対する施設の基本方針とその対応方法について事前に説明

【具体例】

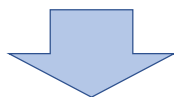
- ▶ 改善指導回数の設定
- ▶ 改善されない場合の対応方法（強制退院、転院、診療拒否等）
- ▶ 強制退院等の執行後の対応について（居座り行為を想定）
- ▶ 医療行為等以外のサービスは行わない
- ▶ 理不尽な要求は、毅然とした態度でお断りし、報告する

Copyright © 2025 SR_office_EN Inc. All Rights Reserved.

4、取組みがもたらす成果

・雇用環境の改善

- ① ペイハラ対策に積極的に取り組むことにより、
離職者・転職者の減少が期待できる
- ② 求人の際に、ペイハラ対策に積極的であることを
アピールすることができ、他施設との差別化がはかれる



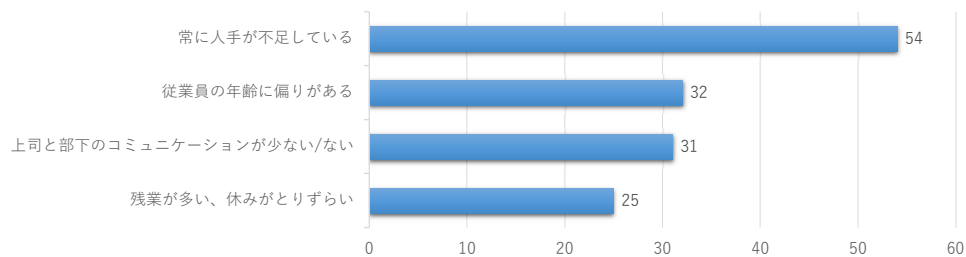
**離職者の減少、採用機会の拡大により
慢性的な人手不足を解消できる可能性が大きい**

Copyright © 2025 SR_office_EN Inc. All Rights Reserved.

・職場環境の改善

ペイハラを原因とする離職者が減ることで、以下の理由によるパワハラが発生リスクが低下すると考えられる

パワハラがおこる勤務先の特徴



厚生労働省 雇用環境・均等局 雇用機会均等課：職場のハラスメントに関する実態調査 結果概要（令和5年度）要約

Copyright © 2025 SR_office_EN Inc. All Rights Reserved.

最後までご清聴ありがとうございました

Copyright © 2025 SR_office_EN Inc. All Rights Reserved.