

～ペイシエントハラスメント対策に関する法的ポイント～

令和8年8月13日
法テラス浜松法律事務所
弁護士 能美 吉貴

第1 関連条文、公的指針等

- ・ 民法（債務不履行（415条）、不法行為（709条）に基づく損害賠償請求）・・・A
- ・ 刑法（傷害罪（204条）、暴行罪（208条）、脅迫罪（222条）、強要罪（223条）、業務妨害罪（233、234条）に該当し得る）・・・B
- ・ 労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実に関する法律（+顧客等の言動に起因する問題に関しての指針）・・・C
→直接的に「カスハラ」につき国が定めた指針

第2 対策指針

《JCHO 埼玉メディカルセンター ペイシエントハラスメント対策指針から抜粋》・・・D

1. ペイシエントハラスメント対策の必要性（P1～2）
2. ペイシエントハラスメントの定義等（P3）
3. ペイシエントハラスメントの判断基準（P4）
4. ペイシエントハラスメント対策について（P5～11）
 - （1）組織的対応（P5～6）
 - （2）毅然とした対応（P6～10）
 - ア 「応召義務」に過剰反応せず→「信頼関係喪失」から診療拒否の可能性
 - イ 患者・家族等に課せられた義務
→診察協力義務、病院の施設管理権に従う義務
 - ウ 事実経過の記録
 - エ 禁止事項の事前揭示
 - （3）警察への相談、通報（P10～11）

第3 対策に関する法的ポイント

1 ハラスメント発生前の対策のポイント

- (1) ハラスメントの法的位置付けの大枠(特に「応召義務」の部分)を理解し、同僚と共有する。ただし、「患者の権利」の尊重は大前提。
- (2) 「院内禁止事項」(迷惑行為禁止)を書面化し、院内に掲示する。
 - ～暴力、大声、一方的な誹謗中傷
 - ～過剰な要求
 - ～禁止事項が守られない場合には公的機関への通報を行う
- (3) 「具体的なハラスメント発生」を想定したロールプレイングを行う。
 - ⇒「入院患者」型、「通院患者」型に分け、それぞれ具体的なハラスメントを想定し、それらへの「反応」を検討する。
 - (入院患者)
 - ～セクハラ行為、暴力、治療方針・薬への過度のクレーム 等
 - (通院患者)
 - ～暴言、治療方針・薬への過度のクレーム、脅迫的言動 等

2 ハラスメント発生中の対策のポイント

- (1) 事前に行ったロールプレイングにこだわらず、身の安全を優先。
- (2) 警察への通報は早めで良い。罵声であっても「暴行罪」等に該当し得る。
- (3) ハラスメント発生時点で、「信頼関係喪失」の可能性があることを意識。
- (4) 可能であれば、患者の行動を録音しておく(録画まで必要はない)。

3 ハラスメント発生後の対策のポイント

- (1) 組織として検討する。弁護士への相談も有効。
- (2) 患者がさらにハラスメント行動に出る場合には、「信頼関係が失われたので、これ以上診療はできない。」との流れも選択肢。

以上