

地方独立行政法人大阪府立病院機構におけるペイシェントハラスメントに対する基本指針

令和 8 年 9 月 1 日適用

(目的)

第 1 条 地方独立行政法人大阪府立病院機構（以下「機構」という。）において、職員（委託業務に従事する者及び労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律第 2 条第 2 号に規定する派遣労働者など機構の業務に従事する全ての者を含む。以下同じ。）の尊厳の保護及び職員が患者に対して安心してより良い医療を提供することができるよう、患者及び家族等から職員に対する暴言、暴力、威嚇、執拗な要求といった著しい迷惑行為、いわゆる「ペイシェントハラスメント」に対する基本的な方針を定めるものとする。

(指針の位置づけ)

第 2 条 本指針は、機構におけるペイシェントハラスメント対策の基本方針を定めたものである。センター（急性期・総合医療センター、はびきの医療センター、精神医療センター、国際がんセンター及び母子医療センターをいう。以下同じ。）及び本部事務局（以下これらを「センター等」という。）においては、本指針を基本とし、必要に応じて、センター等においては、その診療又は業務の特性に応じた対策マニュアル等を作成し、体制を整備するものとする。

(定義)

第 3 条 ペイシェントハラスメントとは、患者やその家族等の言動であって、職員が従事する業務の性質その他事情に照らして社会通念上許容された範囲を超えるものにより、職員の就業環境が害されるものであり、これらの全ての要素を満たすものをいう。

2 前項の「職員が従事する業務の性質その他事情に照らして社会通念上許容された範囲を超えるもの」とは、社会通念に照らし、当該患者・家族等の言動の内容が診療契約（以下「契約」という。）の内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当性を欠くものを指す。なお、前段の「言動の内容」、「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合であっても、これに該当し得る場合があることに留意すること。

3 第 1 項の「職員の就業環境が害される」とは、当該言動により職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、職員の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じていることを指す。

(分類)

第 4 条 ペイシェントハラスメントの分類は、以下のとおりとする。

（1）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
・性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。
- ② 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
・契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。
- ③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

- ・契約金額の著しい減額の要求をすること。

④ 不当な損害賠償要求

- ・商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- ・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
- ・物を投げつけること。
- ・わざとぶつかること。
- ・つばを吐きかけること。

② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

- ・センター等の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。
- ・SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。
- ・職員の人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。
- ・土下座を強要すること。
- ・盗撮や無断での撮影を行うこと。
- ・職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

③ 威圧的な言動

- ・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。
- ・反社会的な言動を行うこと。

④ 継続的、執拗な言動

- ・同様の質問を執拗に繰り返すこと。
- ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てを行うこと。
- ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。

⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ・長時間に渡る居座りや電話で職員を拘束すること。

(判断基準)

第5条 ペイシェントハラスメントに該当する行為かの判断は、以下のとおりとする。

(1) 患者・家族等の要求内容に妥当性はあるか

- ① 患者・家族等の主張に関して医療行為の事実関係や因果関係を確認する。医療行為に過誤（ミス）や過失などがあれば、患者・家族等の要求には正当な理由があると判断する。
- ② 反対に医療行為に過誤（ミス）や過失等がなければ、患者・家族等の要求には正当な理由がないと判断する。

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当か

- ① 患者・家族等の要求内容の妥当性と併せて、その要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかを確認する。
- ② 患者・家族等の要求内容に妥当性がある場合であっても、その言動が暴力的・威圧的・継続的

拘束的・差別的・性的である場合は、社会通念上不相当と考えられ、ペイシェントハラスメントに該当する。

- ③ 別表1に該当する犯罪為又はその疑いがある場合は、行為の態様、緊急性及び危険性等を踏まえ、必要に応じて警察への通報又は相談を行う。

(相談窓口の整備)

第6条 センター等は、ペイシェントハラスメントに関する職員からの相談に適切に対応するため、職員に対し相談窓口を周知するものとする。

- 2 相談窓口の担当者は、相談を受けた場合、被害の状況や関係者の意向を適切に把握し、迅速かつ適切に対応するものとする。
- 3 本部事務局は、相談窓口の担当者が相談内容や状況に応じた適切な対応を行えるよう、必要な研修や指針の整備を行う。

(対応)

第7条 ペイシェントハラスメントに該当する行為が認められた場合は、以下のとおり対応するものとする。

- ① ペイシェントハラスメントの内容や状況に応じ、(ア)又は(イ)に掲げる対応を行う。
- (ア) 行為者に対応する担当者の変更又は複数人で対応する。
- (イ) 上長その他の適切な職員が、被害者に代わって対応する。
- ② ペイシェントハラスメントに対しては毅然と対応する。
- ③ 暴力行為や脅迫、器物破損など、悪質な行為の場合は警察に通報するとともに、必要に応じて診療の拒否、退去要求、出入り禁止等の措置を講ずる。
- ④ ペイシェントハラスメントにより、警察通報等の危機事象が発生した場合は、各センターの対応所管部署を通じて本部事務局業務支援・改革グループに報告する。
- ⑤ 医師法第19条の応招義務については、患者の病状、緊急性、代替医療機関の受診可能性その他の事情を総合的に勘案し、法令及び関係通知に基づき適切に判断するものとする。
- 2 別表2に掲げるペイシェントハラスメントの類型に応じた基本的な対応例を参考にしながら適切に行動する。録音については、類型に関わらず、必要に応じて行うものとする。なお、録音において必ずしも行為者への事前通告は必要ではないが、当該行為者のプライバシーは適切に取り扱うこと。

(プライバシー保護及び不利益取扱いの禁止)

第8条 ペイシェントハラスメントに関する相談、調査及び対応の過程において、相談者、被害者及び関係者のプライバシーや個人情報 は 厳重に保護されるものとする。

- 2 センター等は、職員がペイシェントハラスメントの相談を行ったこと、又は事実確認等の対応に協力したことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いを行ってはならない。

(記録の作成・保存)

第9条 ペイシェントハラスメントに関する相談、調査及び対応の内容について記録を作成し、適切に保存する。

別表1 ペイシエントハラスメントが抵触する法律

罪状	法令	内容	罰則
不退去罪	刑法 130 条	正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求をうけたにもかかわらずこれらの場所から退去しない	3 年以下の拘禁刑又は 10 万円以下の罰金
不同意わいせつ罪	刑法 176 条	同意しない意思を形成し、表明し若しくは全うすることが困難な状態にさせ又はその状態にあることに乗じて、わいせつな行為をした	6 月以上 10 年以下の拘禁刑
傷害罪	刑法 204 条	人の身体を傷つける	15 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金
暴行罪	刑法 208 条	暴行を加えたものが人を傷害するに至らなかった場合	2 年以下の拘禁刑、30 万円以下の罰金、拘留又は科料
脅迫罪	刑法 222 条	生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した	2 年以下の拘禁刑又は 30 万円以下の罰金
強要罪	刑法 223 条	生命・身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える者を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のない事を行わせ、又は権利の行使を妨害	3 年以下の拘禁刑
名誉毀損罪	刑法 230 条	公然と事実を摘示し、人の名誉を棄損した（事実の有無に限らない）	3 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金
侮辱罪	刑法 231 条	事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した	1 年以下の拘禁刑、30 万円以下の罰金又は拘留、科料
信用毀損罪・偽計業務妨害罪	刑法 233 条	虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を棄損し、又はその業務を妨害した	3 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金
威力業務妨害罪	刑法 234 条	威力を用いて人の業務を妨害	3 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金
恐喝罪	刑法 249 条 1 項	人を恐喝して財産を交付させた	10 年以下の拘禁刑
	刑法 249 条 2 項	前項の方法により、利益を得又は他人にこれを得させた	10 年以下の拘禁刑
恐喝未遂罪	刑法 250 条	第 37 章の未遂	10 年以下の拘禁刑
器物損壊罪	刑法 261 条	他人の物を損壊し、又は傷害した	3 年以下の拘禁刑又は 30 万円以下の罰金

※ その他、軽犯罪法においても、日常生活の道德規範に反する軽微なものが処罰の対象とされており、ペイシエントハラスメントに類する行為が様々な法律・規制に抵触する可能性がある。

別表2 ペイシェントハラスメントの類型

類型		行為例
ア	暴言型	・大きな怒鳴り声をあげる。 ・「馬鹿」など侮辱的発言、人格否定、名誉毀損となる発言。
イ	暴力型	・殴る、蹴る、たたく、物を投げる、物を壊す、わざとぶつかる。
ウ	セクハラ型	・ボディタッチ、過剰な密着、手を握って離さない、性器や裸への過剰なケアの要求。 ・「胸が大きい」など性的発言、性的関係の要求、卑猥な言動。 ・個人情報の要求、頻回受診、待ち伏せ、後をつけるなどストーカー行為。
エ	時間拘束型	・長時間職員を拘束する、居座る、長時間電話をかける。 ・他院への文句など対応不能な内容を延々と話す。
オ	リピート型	・説明後も電話や面会で理不尽な要望を繰り返す。 ・同じ質問を郵送やFAXで繰り返し送る。
カ	威嚇・脅迫型	・「殺されたいのか」など脅迫発言、反社会勢力との関係をほのめかす、異常接近。 ・「SNSにあげる」「週刊誌に言う」などブランドイメージを下げる脅し。
キ	権威型	・正当な理由なく権威を振りかざす、特別扱い要求、謝罪文や土下座の要求。 ・「上司を呼べ」「議員の知り合いだ」など威を借りた要求。
ク	院外拘束型	・クレーム内容が不明なまま、患者・家族等が職員を自宅や喫茶店に呼びつける。
ケ	SNS インターネット 誹謗中傷型	・職員を撮影しSNSに投稿、名誉毀損。 ・プライバシー侵害情報を掲載。 ・職員を挑発、動画撮影し動画サイトに投稿。

類型ごとの基本的対応例

ア 暴言型

(1) 複数名での説得と警察通報

- ・事案が発生した場合は、直ちにペイシェントハラスメント担当部署に連絡し、警察OB、防災センター等を含む担当部署の職員など複数のスタッフで説得し、それでも応じない場合には担当部署から警察へ通報する（事故防止のため、迷わず110番すること）。

(2) 誓約書等の徴取

- ・ハラスメントを惹き起こした患者・家族等に対して誓約書等に署名させ、2度とトラブルを起こさない旨を約束させる。
- ・仮に誓約書等に従わない場合には、次の段階においてセンター側が、診療の拒絶等の対応を実施する可能性がある旨を告げる（より厳しい対処の通告）。

(3) 診療の拒絶等

- ・患者・家族等がセンターの指示に従わない場合には、診療をしない旨を告げる。通院患者の場合には通院診療の拒絶を通告し、入院患者の場合には退院又は転院の通告をする。

(4) 診療の拒絶等を行う場合の留意点

- ・診療の拒絶等の文言を発出する場合には、必要に応じて顧問弁護士にそれまでの経過等を情報提供

し、判断を仰ぐ。

・診療の制限、中止その他患者の診療継続に影響を及ぼす措置については、法令及び関係通知に基づき、総長又は院長その他権限を有する者が適切に判断する。

(5) その他

- ・説得にあたっては、大声を張り上げる行為は周囲の迷惑となるためやめるよう求める（院内の場合、「他の患者さんの迷惑になりますので、静かにしてください。」。電話の場合、「大声を出さなくても声は聞こえていますので、やめてください。」等）。
- ・患者・家族等の興奮状態を鎮めるため、できるだけ診察室、待合室又は病室から場所を移すこと。
- ・後で事実確認ができるよう暴言の様子を録音しておく。なお、録音において必ずしも行為者への事前通告は必要ではないが、当該行為者のプライバシーは適切に取り扱うこと。

イ 暴力型

(1) ア (1) ～ (4) 同様

ウ セクハラ型

(1) ア (1) ～ (4) 同様

(2) その他

- ・セクハラを許さない姿勢を患者に理解させるために、セクハラを受けた職員は、可能な範囲で拒否の意思を明確に伝えること（性的な言動があった場合、「やめてください」等、はっきりと伝える）。すぐに同僚や先輩、上司に相談し、相談を受けた先輩や上司から患者に注意する。
- ・「セクハラにもうまく対処できるようになって一人前」等、セクハラへの対応を当事者の対応能力の問題にしない。
- ・患者と1対1の状況を作らない（病室のドアを常に開けておくなど、第三者から見える状態にしておくことや、個室やカーテンで仕切る必要がある場合は2人以上のチームで行う等）等、再発リスク低減の方策を検討する。
- ・被害を受けた職員の勤務調整など、被害回復のための措置を講じる。

エ 時間拘束型

- ・患者・家族等の要望に応じられない理由を説明し、応じられないことを明確に告げる。
- ・その後、膠着状態に至ってから30分を超える場合、お引き取りを願い、又は電話を切ること（例：「何度説明してもご理解いただけないようなので、センターとしての対応を打ち切らせていただきます。」「このままでは業務に支障がでますので、センター内から退去してください。）」。
- ・患者・家族等が帰らない場合には、警察OB、防災センターに連絡し、毅然とした態度で退去を求める。
- ・複数回電話がかかってくる場合には、あらかじめ対応できる時間を伝えて、それ以上は対応しない。
- ・状況に応じて顧問弁護士や警察に相談する。

オ リピート型

- ・病院の対応は変わらないことを説明する。
- ・窓口を一本化し、今後同様の問い合わせをやめるように伝えて毅然と対応する（例：「何度も申し上

げているとおり、その件については既にご説明しました。これ以上同様の内容を繰り返すのであれば、センターとして対応を打ち切らせていただきます。』)。

- ・患者・家族等の要望に応じられない理由を説明し、応じられないことを明確に告げること。説明を尽くしても引き下がらない場合は、通常業務に支障をきたすことから、対応を打ち切ること。
- ・それでも繰り返し連絡が来る場合は、「これまでご説明したとおりです。」と伝え、対応を打ち切る。
- ・状況に応じて顧問弁護士や警察に相談する。

カ 威嚇・脅迫型

(1) ア (1) ～ (4) 同様

(2) その他

- ・暴言型と同様に、威嚇・脅迫行為をやめるよう求める。
- ・恐怖を感じる言動をされた場合、「怖くて話ができない」旨を伝える（「そのように威圧的では、お話ができません。」、「どういう意味でしょうか。怖いのです。」）。
- ・それでも継続するようであれば、恐怖を理由に対応を打ち切る。
- ・後で事実確認ができるよう発言を録音しておく。なお、録音において必ずしも行為者への事前通告は必要ではないが、当該行為者のプライバシーは適切に取り扱うこと。
- ・「厚労省やマスコミに通報するぞ。」、「インターネットに書き込むぞ。」等、ブランドイメージを下げるような脅しをかける発言を受けた場合も毅然と対応すること（例：「そちらでお決めください。」、「あれこれ言える立場ではございません。」）。
- ・状況に応じて顧問弁護士や警察に相談する。

キ 権威型

- ・複数で対応することとし、1名は患者・家族等への発言を控え、患者・家族等の発言に耳を傾けておく。
- ・電話の場合、患者・家族等と1対1の状態に対応することになり、論点のすり替え等に気付きにくいこともあるため、確実にメモをとる等、発言内容を正確に確認できる状態にしておく。
- ・不用意な発言はせず、対応を上司などの上位者と交代する。要求には応じない（相手を特別扱いする必要はない。書面による謝罪要求等についてはあくまで相手の要望であるため応じる義務はない。土下座等を強要されたとしても、一般的に正当な要求を越えた範囲であることは明らかであり、応じる必要はない。）。
- ・センターに落ち度がないにも関わらず、「謝罪するまで許さない。」等、対応が困難となる場合、毅然とした態度・言動で「謝罪には応じられない。」旨を明確に伝える。
- ・対応が長時間にわたる場合は「リピート型」、暴言等がある場合は「暴言型」や「威嚇・脅迫型」として対応する。
- ・状況に応じて顧問弁護士や警察に相談する。

ク 院外拘束型

- ・基本的に単独での対応は行わない。
- ・クレームの詳細を確認した上で、対応を検討する。
- ・状況に応じて顧問弁護士や警察に相談する。

ケ SNS/インターネット誹謗中傷型

(1) 撮影行為等に対する説諭・警告

- ・職員に対する嫌がらせ目的と認められるような撮影行為等に対しては、説諭・警告により撮影を止めさせる。ただし、撮影行為等を手で制止する行為は、手が撮影機器と接触し、「機器が損壊した」、「暴力を受けた」等の抗議、弁償要求等に発展することも考えられるため注意する。

<説諭・警告の具体例>

・周囲に他の患者・家族等がいる場合

→「他の患者様のプライバシーが侵害される可能性があります。」

・「撮影動画や録音データをインターネットにさらす」等の発言を行う場合

→「録音データ等を許可なく公開することで、個人情報公開されるなど、第三者の権利・利益が侵害されるおそれがあります。」

・職員に近接して撮影する場合

→「職務妨害になる可能性があります。」

- ・施設管理権に基づき、患者・家族等から見える位置に、撮影行為等を禁止する旨の注意事項を掲示する。

(2) その他

- ・SNS の被害については、掲載先のホームページ運営者（管理人）に削除を求める。
- ・投稿者に対して損害賠償等を請求したい場合は、必要に応じて顧問弁護士に相談しつつ、発信者情報の開示を請求する。
- ・名誉棄損などについて、投稿者の処罰を望む場合には顧問弁護士や警察への相談などを検討する。
- ・解決策や削除の求め方がわからない場合には、法務局や違法・有害情報相談センター（総務省委託事業）、「誹謗中傷ホットライン」（セーファーインターネット協会）に相談する。