

国民健康保険 和水町立病院 ペイシエントハラスメント (カスタマーハラスメント) 対策について

令和8年8月6日 (木)

国民健康保険 和水町立病院 事務部



和水町キャラクター：なごみん

目次



- | | | |
|---|-------------------|----------|
| 1 | 和水町の紹介 | (P3) |
| 2 | 町立病院の紹介①② | (P4・P5) |
| 3 | マニュアル策定から訓練までの経緯 | (P6) |
| 4 | ペイハラ対応マニュアルの紹介①② | (P7・P8) |
| 5 | コードホワイト訓練について①② | (P9・P10) |
| 6 | 訓練後のアンケート結果・今後の課題 | (P11) |

なごみ 和水町の紹介



【和水町の位置・地勢】

和水町は、熊本県北西部、福岡県との県境に位置し、南北約19キロ、東西約9キロ、面積は約98平方キロメートルとなります。

和水町は、九州の中心部に位置し、九州縦貫自動車道菊水インターチェンジを有し、福岡都市圏まで60分という交通の便に恵まれ、周辺には中小都市が存在し、都市へのアクセス条件のよい地域です。また、菊池川と緑の山々などの豊かな自然と江田船山古墳、田中城跡や豊前街道を代表とする数多くの歴史的資源に恵まれています。

更に産業面では、米をはじめ、野菜や果実等の農畜産物の生産が盛んであり、また電器、精密機械などの企業を誘致して、農工併進による発展を遂げてきました。

【町の概要】

平成18年（2006年）3月1日、菊水町・三加和町が合併し

「和水町」が発足しました。

合併当時の人口は、12,379人でしたが、令和8年6月末では、8,774人と、人口減少が続いています。



町の花：ひまわり



町の木：桜



町の鳥：うぐいす

町立病院の紹介①



和水町立病院の沿革

昭和23年3月	組合立江田町外三ヶ村共立病院創設
昭和29年4月	町村合併により「国民健康保険 菊水町立病院」へ名称変更
昭和51年4月	菊水町健康管理センターを併設
平成4年12月	訪問看護ステーションを併設
平成6年4月	在宅介護支援センターを併設
平成18年3月	2町合併により「国民健康保険 和水町立病院」へ名称変更
平成25年4月	地方公営企業法の一部適用から全部適用へ移行
令和5年12月	電子カルテ導入
令和6年3月	スプリンクラー設備設置
令和7年4月	再来機の導入・自動精算機設置

町立病院の紹介②



【病院概要】

所在地 : 熊本県玉名郡和水町江田4040番地 菊水インターチェンジから3分
敷地面積 : 17,409m²、施設延床面積 : 6528.30m²
許可病床数 : 91床 (3階…一般39床、地域包括ケア10床、4階…療養42床)
病床機能 : 回復期49床、慢性期42床
標榜診療科目 : 内科、外科、整形外科、小児科、脳神経外科、放射線科、リハビリテーション科
看護配置 : 一般病棟 10対1 入院基本料
主な機関指定 : 救急告示病院、臨床研修指定病院 (協力型)

【病院理念】

医療を通じて住民が安心して生活できる社会づくりに貢献します。

【基本方針】

- 一、患者さんの意思を尊重し、最善の医療を提供します。
- 一、職員の和を尊び、チーム医療を推進します。
- 一、新しい知識を習得し、自己研鑽に努めます。



マニュアル策定から訓練までの経緯



令和5年度

- ・ 毎週1回の安全カンファレンス、月1回の安全管理委員会を開催。
- ・ 暴言対応、長時間の苦情電話対応など、ハラスメント事案が増加。
- ・ 令和5年10月、熊本県医療勤務環境改善支援センターから講師を迎え「カスタマーハラスメント対策」をテーマに院内研修会を全職員対象で開催。
- ・ 研修終了後、「対応マニュアル」策定に着手。

令和6年度

- ・ 令和6年4月「対応マニュアル」策定。
- ・ 令和6年7月：1回目の「コードホワイート訓練」実施。

令和7年度

- ・ 令和7年8月：2回目の「コードホワイート訓練」実施。
- ・ 令和8年3月：外部講師による「ペイシェントハラスメント対策」院内研修開催。

「ペイハラ対応マニュアル」の紹介①



目次

はじめに	2
1. 病院の基本方針	3
2. ペイハラとは	4
3. ペイハラの判断基準と対応の難易度	5
4. ペイシエントハラスメント対応フロー	6
5. 苦情・ペイハラ初期対応の基本	7
6. ペイハラ別の対応 (暴言・暴力・セクハラ・コードホワイト)	9
7. コードホワイト実施後の対応 (理不尽な要求への対応)	15
8. 職員への教育・研修	17
9. 職員への配慮の措置	18
10. 再発防止への取り組み	18

はじめに

2019年(令和元年)5月に、パワハラ防止法が成立し、それに基づき当病院においては、職場におけるパワーハラスメント防止のために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。

これを踏まえ2020年(令和2年)1月には、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき指針」(令和2年厚生労働省告示第5号。いわゆる「パワハラ防止指針」)が策定されました。また、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為(カスタマーハラスメントといいます)は、職員に過度な精神的ストレスや通常の業務に支障をきたし、企業や組織に金銭、時間、精神的な苦痛など多大な損失を招くことが想定されます。厚生労働省は、「カスハラ対策企業マニュアル作成事業検討委員会」に事業を委託し、2022年(令和4年)2月に「カスハラ対策企業マニュアル」を完成させました。

このマニュアルの、「顧客」を「患者・家族」、「事業主」を「医療機関」、「労働者」を「医療機関に勤務する職員」と置き換えると、この「カスハラ企業対策マニュアル」が、病院における「ペイシエントハラスメント(以下ペイハラ)対策マニュアル」として活用できます。

当院でも、一部の患者・家族からのクレームや、暴言・暴力、理不尽な要求、セクシャルハラスメント(以下セクハラ)等の迷惑行為(ペイハラ)は発生しています。迷惑行為禁止のポスター掲示や暴言暴力発生時のコードホワイト等の仕組みを作り、ペイハラに適切に対応することは、当院職員だけでなく、他の患者・家族の人権を守り、職場や診療環境をよりよくするために重要であると考えます。そのためペイハラ対応の体制の整備が急務と考え、従来のペイハラ対策と、「カスハラ対策企業マニュアル」を参考に、「ペイハラ対策マニュアル」を作成しました。ペイハラに早期に対応し、職場環境や診療環境の悪化を防ぐとともに、被害を受けた職員への配慮、被害を防止するための取り組みなどをまとめています。このマニュアルを活用し、ペイハラ対策を進めていきたいと考えます。

1. 病院の基本方針

国民健康保険和水町立病院(以下「当院」といいます)は、患者・家族に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えて、より良い医療サービスの提供に心掛けています。

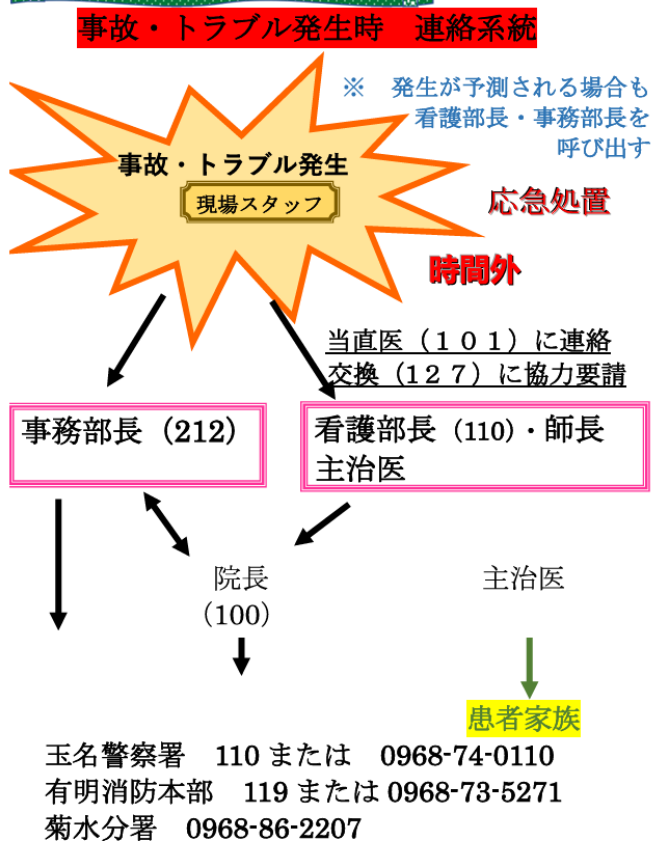
しかし、ごく一部の診療を受ける患者・家族その関係者からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、当院の職員や他の患者・家族の人格を否定する言動・暴力・セクハラ等その尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境や診療環境の悪化を招いており重大な問題となっています(これらの患者・家族の言動をペイハラといいます)。

当院は、ペイハラを放置せず、職員のみならず、他の患者・家族の人権を尊重し擁護するため、これらの迷惑行為等に対して、毅然とした態度で対応していきます。

「ペイハラ対応マニュアル」の紹介②



4. ペイハラ対応フロー



⑦ 暴言を言われた時の対応

患者・家族からの暴言の内容は、「ふざけんじゃねえ」「おまえのせいだぞ」「辞めさせてやる」等、その内容は多岐にわたります。

■ 対応内容の記録化（録音を躊躇しない）、毅然とした態度

ただし、録音は相手を激怒させたりすることもあることから、無理する必要はありません。録音ができない場合には、その後速やかに上司に状況についての報告書を提出するなどの方法を講じて下さい。

1. まずは暴言に対して止めるように注意する。
例「他の患者さんの迷惑になりますので、静かにして下さい。」
2. 他のスタッフ（上司、守衛など）へ応援を求めると共に、興奮状態を静めるため、できるだけ、診察室、待合室または病室から場所を移す。
例「他の患者さんの迷惑になりますので、お引き取り（静かにして）下さい。」
・一対一の対応はしない。応援を呼び他のスタッフと連携する。
3. 注意しても変わらなければ、110 番する。事故防止が目的なので迷ったら110 番する。
110 番 例「患者さん（の家族）が大声で叫んで手におえない。すぐ来て下さい。」
守衛室 内線 161 総務係長 内線213

110 番は院内電話、外部発信は「0」発信し「110 番」

以下の場合、**迷わず、直ちに、110番！**

暴力行為



・胸ぐらをつかむ
・首を絞める
・殴る・蹴る
・物を投げる 等

脅迫



・「殺すぞ」
・「ネットにばらまく」
・「夜道気をつける」
・「家を燃やすぞ」

器物破壊



・院内の設備や
備品を破壊

凶器所持



・刃物や銃など
人に危害を加える
器具の所持

暴力への緊急対応

コードホワイト（暴力緊急対応）

暴力対応事例発見
（暴力、凶器所持、器物破壊、暴言、暴れる、セクハラ等）

- ◆近くにいる職員を呼ぶ！
- ◆自分自身の安全確保！（離れる・逃げる）
- ◆他の患者・職員の安全配慮！

当該部署のみでの対応困難

コードホワイト
（緊急放送）

コードホワイト 164



「コードホワイトお願いします。
場所は〇〇です。」

（必要に応じて）「警察を呼んでください！」

緊急放送



コードホワイト。コードホワイト。
関係職員の方は〇〇病室へ……

事務担当者は現場に参集



**危険を感じたら
迷わず110番!!**



コードホワイト訓練について

令和6年7月17日（水）

病院管理会議 資料 和水町立病院



概 要

- 院内で発生した暴言・暴力・脅し・セクハラ等を発見した場合、または受けた場合に、当該部署や応援に来た職員での対応が困難な場面等を想定し訓練を実施しておくことで、有事の際に適切にペイハラに対応する能力を身に着けることを目的とする。
- 令和6年4月策定したペイシェントハラスメント対応マニュアルのコードホワイト実施基準に基づき実施する。

訓練のシチュエーション

不穏な患者様が来院し、小児科外来にて暴言を吐きながら待合室の椅子を蹴るなどのペイハラがあり、不穏な患者様への対応及び、患者の避難を実施。

訓練内容

- 1 対応訓練（館内放送有）
- 2 通報訓練
- 3 避難誘導訓練
- 4 防御等訓練
- 5 情報収集訓練

スケジュール

- 1 訓練実施職員の打合せ会議
○日時：令和6年7月18日（木）午後4時00分
場所：診療棟2階大会議室
- 2 コードホワイト訓練 当日
○日時：令和6年7月25日（木）午後4時00分
場所：小児科外来

その他

- 1 訓練参加者はゼッケン着用とする。
- 2 さすまたを使用する。
- 3 江田駐在所 川島巡査部長 参加

「コードホワイト訓練について」



患者らの迷惑行為
職員対応へ初訓練
和水町立病院

和水町立病院は25日、患者や家族からの理不尽な要求や悪質なクレームなどの迷惑行為「ペイシエントハラスメント（ペイハラ）」に対応する訓練を初めて開いた。職員らは通報や避難誘導の手順を確認した。

同院は4月、長崎県の病院の事例などを参考にペイハラの対応マニュアルを作

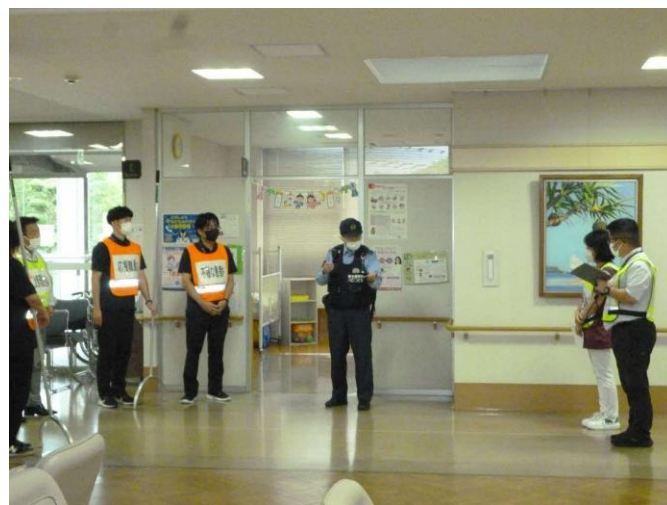
熊本日日新聞2024年7月28日掲載記事 熊本日日新聞社撮影

成。ハラスメント行為を暴言型」「セクハラ型」「SNS・インターネット上での誹謗中傷型」など九つに分類し、それぞれ対応例をまとめた。

訓練には職員25人が参加。「早く医者を呼べ」と騒いで椅子を蹴る患者役の

職員を、刺股で壁に追い込んでなだめ、警察に引き渡すまでの対応を確認した。

石原康司事務部長は「町立病院でも、患者が職員に暴言を吐く事例が発生している。定期的に訓練し、適切な対応に努めたい」と話した。（岡本 遼）



訓練後のアンケート結果・今後の課題



●訓練後のアンケート結果

- ・頭の中で分かっている、実際に動くのとは全く違っていた。
- ・訓練を行うことで実際にどのような行動するといったのか意識付けができた。
- ・緊張感のある訓練で、警察の方の説明もわかりやすかった。
- ・スタッフと連携し、訓練を行うことで、有事の際に役立つと思った。

●今後の課題

- ・1回目、2回目の訓練は「暴力・暴言」対応のコードホワイต์訓練を実施したが、セクハラ等の対応など様々なシチュエーションでの訓練もある必要がある。
- ・今年度は各部署にハラスメント対策としてボイスレコーダーを購入したので、実際に活用できるように訓練を実施する必要がある。
- ・ペイハラを生み出さない接遇・患者対応の研修を行う必要がある。

ご清聴ありがとうございました。