

在宅医療における患者側からのハラスメント対策

～在宅医療職を守る法的知識と現場の工夫～

須田清法律事務所
弁護士 村上 朝久

講師紹介

須田清法律事務所
中央区銀座1-3-3 銀座西ビルヂング2F
須田清法律事務所 (TEL)03-3538-1118

弁護士 村上 朝久
日本大学法学部法律学科出身
NTTデータ先端技術株式会社勤務し、システム開発、サービス提供について主に営業担当として従事
立教大学法科大学院を修了し、司法試験合格
令和4年4月度弁護士登録

はじめに

在宅医療の特性と医療従事者の負担

ハラスメント問題が顕在化する背景

- ・在宅医療の必要性、重要性が増す一方、在宅は病院施設と比べると、助けてくれる同僚がいない、あるいは少なく、トラブルが増す可能性が高い
- ・クレームなのか、カスタマーハラスメントなのか判断が難しい

参考文献 厚労省 令和3年度
カスタマーハラスメント対策企業マニュアル
<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

在宅介護における事件①

2025/05/01 16:41 医師死亡、心臓破裂で…母を亡くした息子発砲、無期懲役は「明らかに不当」 母の遺体に蘇生措置するよう求め、断られ銃撃したとされていた

医師死亡、心臓破裂で…母を亡くした息子発砲、無期懲役は「明らかに不当」 母の遺体に蘇生措置するよう求め、断られ銃撃したとされていた 法廷で弁護士「医師に弾が当たり、動揺し引き金を引いてしまった」

2/28(金) 14:43 配信 236



埼玉新聞



さいたま地裁 = さいたま市浦和区高砂

埼玉県ふじみ野市の住宅で2022年1月、医師＝当時（44）＝が散弾銃で射殺されるなど訪問していた医療関係者3人が死傷した立てこもり事件で、殺人や殺人未遂などの罪に問われ、一番のさいたま地裁で無期懲役の判決を受けた男（69）の控訴審初公判が27日、東京高裁（石井俊和裁判長）で開かれた。弁護側は一番と同じく、男の医師らに対する殺意を否認。検察側は控訴棄却を求めて即日結審した。判決公判は3月11日に開かれる予定。

2025年2月28日 埼玉新聞ウェブサイト
URL <https://www.saitama-np.co.jp/articles/125365/postDetail>

在宅介護における事件②

読売新聞 オンライン

母親訪ねた医師と看護師に「手を汚さず、人を殺せる」…玄関までの通路を1時間塞ぐ

訪問診療で自宅を訪れた医師と看護師を約1時間にわたって監禁したとして、埼玉県警武南署は24日、川口市、無職の男（60）を監禁容疑で現行犯逮捕した。



埼玉県警本部

発表によると、男は同日午後4時25分頃～午後5時35分頃、自宅の1階居間で、同居中の母親（88）の診療に訪れた40歳代の女性医師と30歳代の女性看護師に「自分の手を汚さず人を殺せる」などと脅し、玄関までの通路を塞いで監禁した疑い。

男は調べに対し、「監禁なんてしていない。母親の状態を理解してもらうために話をしていただけ」と容疑を否認しているという。

女性医師からSNSで助けを求められた送迎スタッフが同署に通報。駆けつけた署員が無施設の玄関から突入して取り押さえた。2人にけがはなかった。

男は両親と3人暮らしで、母親は寝たきりの状態だった。

県内では昨年1月、ふじみ野市の民家で、住人の男が母親の訪問診療を担当していた医療関係者7人を呼び出し、散弾銃を発砲して立てこもる事件があった。男性医師が死亡したほか、2人が重軽傷を負った。

2023年3月28日 読売新聞オンライン

URL <https://www.yomiuri.co.jp/national/20230326-OYT1T50058/>

© 記事に関する報道

在宅医療において想定される患者のハラスメント

- ・ 患者、患者家族からの・・・
 - － 有形力の行使による暴行
 - － 暴言による、脅迫、土下座の強要など
 - － セクハラ
 - － 医療サービス等に関する執拗なクレーム
 - － 長時間拘束
 - － SNSへの投稿

ハラスメント対策しないと・・・

- ・ 医師、看護師、職員の精神的負担がかかる
- ・ 業務負担が増える、あるいは業務が実質的妨害されてしまう。



- ・ 医療サービスの低下
- ・ 職員の勤務意欲が低下
- ・ 職員が精神疾患を患う可能性も
⇒退職する可能性もあり、さらに現場に負担

在宅医療現場でのハラスメントに遭遇したら・・・

- ・ 患者、あるいは患者家族から暴力、セクハラ、土下座などの強要

⇒・暴行罪、強制わいせつ罪、強要罪など、刑法に該当する行為

★110番で警察に連絡するような事案です

★患者宅は病院ではなく、密室性が高い空間
その場を離れることが重要

グレーゾーンのハラスメント

医療行為に対するクレーム・・・

⇒いわゆるカスタマーハラスメントが想定される

★例えば、事務員の態度が悪い、など

⇒クレームによっては、医療行為に対する真摯な質問などもある。

⇒明らかな医療過誤などの場合もある

★医療業務を妨害するようなクレームなのか、真摯なクレームなのか、判断が難しい場合や両社が混合するような場合がある

カスタマーハラスメントとは

厚生労働省 令和3年

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会

「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」 参照

URL <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

カスハラ定義

「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム、言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」

「厚労省 カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」 7頁参照



カスハラと判断するための基準

- 各病院で判断基準が異なると思いますので、予め、カスハラの判断基準を明確にする。

⇒院内で考え方と対応方針を統一して、現場と共有すること

(1) 患者の主張について、事実関係を確認し、明らかに過失がないか確認。患者の主張が明らかに妥当か判断すること

(2) 手段態様が社会通念に照らして相当な範囲か

「厚労省 カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」 7頁参照

応召義務との関係

悪質なクレーマーは、応召義務を盾に自己の要望を迫る場合も

○応召義務

医師法第19条

「診療に従事する医師は、診察治療の求めがあった場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない」

⇒診療契約は準委任契約であるが、応召義務は契約自由の原則の修正

しかし、応召義務に応じなければいけない、と思いつみすぎる弊害も。

応召義務に対する考え

応召義務も「正当な自由」があれば診療を拒否できる。

厚生労働省 令和元年12月25日
「応召義務をはじめとして診察治療の求めに対する適切な対応の在り方等について」参照

～患者の迷惑行為～

「診療・療養等において生じた又は生じている迷惑行為の態様に照らし、診療の基礎となる信頼関係が喪失している場合は、新たな診療を行わないことが正当化される」

⇒診療内容そのものと関係ないクレーム等を繰り返し続ける等

カスハラを防止するための条例も

- ・ 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例

令和6年10月制定、令和7年4月1日施行

条例第2条

「顧客等による就労者に対する著しい迷惑行為で就業環境を害する行為」と定義されます。

第4条

「何人も、あらゆる場において、カスハラを行ってはならない」と一律禁止が規定されています

安全配慮義務

◆ 職員を守る義務

労働契約法第5条

使用者は「安全配慮義務」を負う。

→カスハラ等により職員が体調を崩した場合、ハラスメント対策を講じていないと病院の責任にもなり得る。

民法においても、労働契約上の付随義務として、安全に労務提供を整える義務があると解されている

⇒労働契約の債務不履行責任(民法415条)

法人もハラスメント対策の義務化

労働施策総合推進法の改正
施行日は2026年10月頃

カスハラ対策を事業主の「雇用管理上の措置義務」とすることを主な内容とするもの。

この義務に違反した事業主は、報告徴求命令、助言、指導、勧告または公表の対象となる。



カスハラや学生へのセクハラ 企業に対策義務つける改正法 成立

2025年6月4日 14時30分

客の迷惑行為などのカスタマー・ハラスメント、いわゆるカスハラから働く人を守る対策や、就職活動中の学生などへのセクハラ対策を企業に義務づける改正法が、4日、参議院本会議で可決・成立しました。

このうち、改正・労働施策総合推進法では、カスハラの定義を、顧客や取引先、施設利用者などの活動で、それが社会生活上許容される範囲を超えたものにより雇用する労働者の就業環境が害されることとし、その対策を企業に義務づけます。

対策の具体的な内容は厚生労働省が今後検討として示すことになっていて、企業の方針を明確化して周知や啓発を行うことや、労働者からの相談体制を整備することなどが予定されています。

2025年6月4日 NHK NEWS WEBより

URL <https://www3.nhk.or.jp/news/html/20250604/k10014825551000.html>

クレームの対応

1. 一般論 在宅現場及び病院含めて
2. どのように備えるか
 - ① クレーム対応専任職員の配置
 - ② 記録・防犯ビデオ・録音
 - ③ 院内研修
 - ④ 顧問弁護士の活用
 - ⑤ 医師会の活用
 - ⑥ 自助努力による解決の限界を早く自覚し、医師会・弁護士等の助力を求める。恥という意識の排除

暴力(犯罪)型クレームの対応 —毅然とした姿勢—

- ① 正確な事実の記録を心掛けること
- ② 現場(患者宅)から離れ、病院に連絡。緊急を要する場合は110番通報
- ③ 顧問弁護士・医師会へ早期通報
- ④ 刑事告発、告訴
- ⑤ 損害賠償請求

組織としての備え

- ◆ **防止方針の明文化**
ハラスメント禁止規程を就業規則または内規に明記
利用者への説明と同意(契約書の文言にも反映)
- ◆ **教育とマニュアル整備**
実例を用いたロールプレイ研修
看護師や医師任せにせず、法人全体で対応体制を整備
- ◆ **相談・報告体制の整備**
職員が一人で抱え込まないよう、内部通報窓口等の設置
- ◆ **保険の検討**
訪問スタッフへの暴行被害:労災保険の適用や損害保険
の準備
施設責任保険の範囲も確認しておくとい

現場での対応マニュアル

- ・ 初期対応の基本(冷静な記録)
- ・ チームでの対応体制
- ・ 定型フレーズ例
- ・ 録音と記録の注意点
- ・ 訪問拒否の条件

組織内での対策と参考書籍

- ・ 職員をハラスメントから守るため、多種多様な対策を行う必要があります。日頃からハラスメントに対するマニュアルなどを作成し、職員がそれを学習し、演習を行うことで、実際ハラスメントが発生する場面に遭遇しても、冷静に対応することができます。

★参考になる出版物

①メディカ出版 三木 明子(著, 編集), 日本医療マネジメント学会(監修), 坂本 すが(編集)

「ガマンしない、させない! 院内暴力対策これだけは」

②メディカ出版 三木 明子(著, 監修), 一般社団法人 全国訪問看護事業協会(著, 編集)

「訪問看護・介護事業所必携! 暴力・ハラスメントの予防と対応: スタッフが安心・安全に働くために」

まとめ

在宅医療従事者が孤立せず対応できる体制を

法的根拠に基づく毅然とした対応

相談できる職場づくりが最重要