

視 座

医療現場における「ペイシエントハラスメント」

宮城県医師会常任理事

石 川 一 郎

はじめに

患者が受付スタッフに対して「早くしろ！！こんなに待っているんだ！」と待合室で大声で怒鳴る。「いいから、この薬を出せ。俺は忙しいんだよ。」と診察室で威圧してくる。処置室や病室でスタッフの身体を触れてきて、スタッフからの「やめてください！！」という声上がる。先生方はこんな言葉を言われたり、耳にしたことはありませんか？また、診療中に患者本人やその家族から長時間にわたる無理な要求を繰り返す電話を受けたことや、待合室などで居座ってなかなか帰ろうとしない患者を説得した経験はありませんか？

近年、医療現場において「ペイシエントハラスメント」という言葉が注目されるようになりました。これは、患者やその家族から医療従事者に対して行われる暴言、暴力、過度な要求、さらにはSNS上での誹謗中傷などを指すものであり、医師をはじめ、看護師や受付・事務スタッフなど、医療機関に勤務するすべての職種に深刻な影響を及ぼしています。医療従事者の働き方改革が進む中で、こうしたハラスメントは医療の質や安全性にも関わる重大な課題となっています。

ペイシエントハラスメントの現状

企業や地方の医師会で行ったペイシエントハラスメントについてのアンケート結果によると、6～7割の医師がなんらかのハラスメントを経験したことがあると回答されています。また、2024年に日本医師会がSNS上の誹謗中傷について行ったアンケートでも医療機関の77%が経験しているとの回答がありました。特に外来診療や救急対応の場面では、診療方針への不満から罵倒を受けたり、医師の性別や年齢に対する差別的な発言を浴びせられたりするケースが多く、診療時間外に過度な連絡を求められることや、SNS上で名指し批判や虚偽の情報が拡散される事例も報告されています。

看護師もまた、患者と接する時間が長く、身体介助や生活支援など密接なケアを担うため、言葉による侮辱やセクシャルハラスメント、理不尽な要求を受けることが少なくなく、夜間のナースコールに対する過度な呼び出しや、感情的な怒声、さらには「誰にでもできる仕事だ」といった職業への軽視も、精神的な負担となっています。同様に、来院時の対応や会計、予約管理などを担っている受付や医療事務スタッフに対しては、待ち時間への不満、保険証の確認に関する誤解、診療費への抗議など、医療と

は直接関係のない部分で攻撃的な態度を取られることが多くあります。窓口で怒鳴られたり、個人の容姿や話し方を批判されたりするケースもあり、精神的なダメージは極めて大きいと考えます。

ペイシエントハラスメントの背景

こうしたペイシエントハラスメントが増加している背景には、患者が医療を「サービス」として捉え、医療機関に対して「顧客対応」を求める風潮が強まっていることが考えられます。また、インターネットの普及により、患者が医療情報を容易に入手できるようになった一方で、誤情報や偏った知識に基づく要求が増えていること。さらに、医療現場では慢性的な人手不足や過重労働が常態化しており、それに伴い診療体制に余裕がなくなり、その結果として患者の不満が医療者に向けられやすくなるという構造的な課題もあると考えます。



ペイシエントハラスメントの対応

ペイシエントハラスメントへの対応は、個々の医療者の努力だけでなく、組織的・制度的な支援が不可欠です。具体的には以下の取り組みが考えられます。

1. 院内マニュアルの整備：ハラスメント発生時の対応手順を明確化し、初期対応から記録、法的措置までを一貫して示す。
2. 教育と研修：医療従事者に対し、コミュニケーションスキルやリスクマネジメントの教育を実施する。患者側の怒りの背景を理解しつつも、不当な要求には毅然と対応する姿勢が重要である。
3. 組織的支援：個人に責任を負わず、チーム全体で対応する仕組みを整えることで、医療者の孤立を防ぐ。
4. 法的・社会的整備：企業の「カスタマーハラスメント指針」と同様に、医療版のガイドラインを策定し、社会的に容認されない行為であることを周知する。

加えて、患者との対話を通じて相互理解を深めることも忘れてはなりません。医療は本質的に「不確実性」を内包しており、必ずしも期待通りの結果が得られるとは限りません。その不確実性を共有し、患者・家族と医療者が「協働」する関係を築くことこそ、真の患者中心の医療であると考えます。

なお、日本医師会では2025年1月より医療機関向けの「ペイシエントハラスメント・ネット上の悪質な書き込み相談窓口」を開設しました。この窓口はインターネット上（Google Map等の口コミやSNS等）での悪質な書き込み被害、誹謗中傷に限らず、医療機関内でのペイシエントハラスメント（いわゆるモンスターペイシエント）全般に関する相談窓口となっています。

さいごに

ペイシエントハラスメントへの対応は、医療従事者の権利を守るだけでなく、患者にとっても安心・安全な医療環境を提供するためにもとても重要です。医師、看護師、その他の医療スタッフが安心して職務に専念できる環境づくりは、医療の質向上にも直結します。患者と医療従事者が互いに尊重し合える関係性を築くことこそが、今後の持続可能な医療の基盤となると考えます。