

医療現場におけるカスタマーハラスメント対応 — 苦情とカスハラを線引きし、職員を守る体制づくり —



筑波大学附属病院

公認心理師・臨床心理士
医療メディエーター

平井 理心

病院紹介

所在地 茨城県つくば市天久保 2-1-1

医療機関指定 特定機能病院、エイズ治療拠点病院、地域がん診療拠点病院、
茨城県災害拠点病院 他

標榜診療科数 35 (診療科数41)

病床数 病床数 809床
(一般病棟：779床、精神病棟：30床)

外来患者数 約1,800人／日

職員数 約2700人 (PFI事業者除く)



自己紹介

徳島県出身
筑波大学第二学群人間学類（心理学専攻） 卒業
放送大学大学院 臨床心理プログラム 修了

【職歴】

専業主婦→ヤクルト販売員→郵便局員→不登校児童・生徒支援→DV被害者支援→病院長秘書（派遣職員） —（略）→現職※

※医療安全管理部 心理士GRM / 医療支援課 患者相談係長

医療メディエーターS認定（Senior Trainer） / 医療安全にかかるピアサポーター / 院内臓器移植コーディネーター

【学会等】

医療安全推進機構 医療安全高等教育院（客員准教授） 国際医療安全推進機構（国際評議委員）

日本医療コンフリクト・マネジメント学会（理事） 医療安全心理・行動学会（理事）

日本臓器移植ネットワーク（ドナー家族ケア部会委員） 日本集中治療医学会（臓器提供・臓器移植検討委員会委員）他

【論文・著書等】

『臓器提供者と心理職移植コーディネーターの物語—生と死の境界・黄泉平坂のくくり姫—』

臨床ユング心理学研究第10巻1号, 2024, 5-15

『心理臨床とセラピストの人生～関わり合いの中の事例研究～』（共著） 創元社, 2015

『臨床心理士の医療安全ものがたり』 病院安全教育, 日総研出版 <連載中！> 他

【受賞】

2024年度・2025年度 筑波大学附属病院職員優秀発表病院長賞

令和7年度 公益財団法人いばらき腎臓財団理事長賞《救急医学会部門》

第20回医療の質・安全学会学術集会 ベストプラクティス賞特別賞 他

【その他特記事項】

趣味：読書, 妄想, アニメ鑑賞, 神社巡り

（2026. 04. 01現在）



©2026 Cocoro Hirai

目次

- 01 カスタマーハラスメントとは
- 02 組織における対応
- 03 事例紹介
- 04 職員のケア
- 05 安心安全な病院へ

©2026 Cocoro Hirai

01 カスタマーハラスメントとは

©2026 Cocoro Hirai

病院におけるカスハラのはじまり

東京大学医学部附属病院の例

1850年代

1858年（安政5年） 5月	神田お玉ヶ池禮堂所を設立
----------------	--------------

1860年代～

1861年（文久元年） 10月	西洋医学所と改称
1863年（文久3年） 2月	医学所と改称
1868年（明治元年） 7月	横浜軍陣病院を神田和泉橋旧藤堂邸に移転、これを大病院と称し、医学所は大病院に附属
1869年（明治2年） 2月	医学所は、大病院と合併し医学校兼病院
1869年（明治2年） 12月	大学東校と改称
1871年（明治4年） 7月	東校と改称
1872年（明治5年） 8月	第一大学区医学校と改称
1874年（明治7年） 5月	東京医学校と改称
1876年（明治9年） 11月	東京医学校校舎、寄宿舎および病院を本郷本富士町旧加賀藩邸内に新営、移転
1877年（明治10年） 4月	東京開成学校と東京医学校を合併、東京大学となり、病院は東京大学医学部附属病院と改称

引用：東京大学医学部附属病院ホームページ > 沿革（2024.06.17アクセス）

第一医院は、戊辰戦争時に新政府が横浜に設けた軍陣病院に始まる。当初は男性の看病人を置いていたが、「傷者は血気さかんなる武士なりしかば荒々しくて医（引用者注・医者）の言を用いず。当事者は大にその措置に窮し、しからば婦人を以て看護せしめ温言婉語、痒き所に手の届く世話を」（『日本赤十字社発達史』）させたところ、大人しく言うことを聴くようになったという。

引用：田中ひかる『明治のナイチンゲール大関和物語』中央公論社、2023、p97

病院があれば、そこにカスハラあり

組織的な対応が必要

©2026 Cocoro Hirai

カスタマーハラスメントとは



これら①②③すべてを満たすもの

根拠法令・指針

- ◆改正労働施策総合推進法33条 職場における顧客等の言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等
- ◆厚生労働省：事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針
- ◆厚生労働省雇用環境・均等局長：労働施設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等に関する法律10章の規定等の運用について（雇均発0424第2号令和8年4月24日）

©2026 Cocoro Hirai

【参考】カスタマーハラスメントとは

①顧客等の言動であって

- ✓顧客（潜在的な顧客も含む）
- ✓取引先の相手方（今後取引する可能性のある者も含む）
- ✓施設の利用者（病院等利用する者、今後利用する可能性もある者も含む）

- 患者（紹介前、未受診の患者も含む）
- 関連施設の職員、業者 等
- 患者の家族、知人、弁護士、社労士 等

根拠法令・指針

- ◆改正労働施策総合推進法33条 職場における顧客等の言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等
- ◆厚生労働省：事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針
- ◆厚生労働省雇用環境・均等局長：労働施設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等に関する法律10章の規定等の運用について（雇均発0424第2号令和8年4月24日）

©2026 Cocoro Hirai

【参考】カスタマーハラスメントとは

②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして
社会通念上許容される範囲を超えたものにより



言動の内容



手段や態様

- ✓ 当該言動の目的
 - ✓ 当該言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動がおこなわれた経緯や状況
 - ✓ 業種・業態
 - ✓ 業務の内容・性質
 - ✓ 当該言動の様態・頻度・継続性
 - ✓ 労働者の属性や心身の状況
 - ✓ 行為者との関係性 等
- ⇒総合的に考慮することが適当

根拠法令・指針

- ◆改正労働施策総合推進法33条 職場における顧客等の言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等
- ◆厚生労働省：事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針
- ◆厚生労働省雇用環境・均等局長：労働施設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等に関する法律10章の規定等の運用について（雇均発0424第2号令和8年4月24日）

©2026 Cocoro Hirai

【参考】カスタマーハラスメントとは

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
- ②契約等により契約しているサービスを著しく超える要求
- ③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ④不当な損害賠償要求

根拠法令・指針

- ◆改正労働施策総合推進法33条 職場における顧客等の言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等
- ◆厚生労働省：事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針
- ◆厚生労働省雇用環境・均等局長：労働施設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等に関する法律10章の規定等の運用について（雇均発0424第2号令和8年4月24日）

©2026 Cocoro Hirai

【参考】カスタマーハラスメントとは

手段や様態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）
- ②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ③威圧的な言動
- ④継続的、執拗な言動
- ⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

根拠法令・指針

- ◆改正労働施策総合推進法33条 職場における顧客等の言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等
- ◆厚生労働省：事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針
- ◆厚生労働省雇用環境・均等局長：労働施設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等に関する法律10章の規定等の運用について（雇均発0424第2号令和8年4月24日）

©2026 Cocoro Hirai

【参考】カスタマーハラスメントとは

③労働者の就業環境が害されるもの

「平均的な労働者の感じ方」

同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動

強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、1回の言動でも、（中略）就業環境を害する場合があります。

根拠法令・指針

- ◆改正労働施策総合推進法33条 職場における顧客等の言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等
- ◆厚生労働省：事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針
- ◆厚生労働省雇用環境・均等局長：労働施設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等に関する法律10章の規定等の運用について（雇均発0424第2号令和8年4月24日）

©2026 Cocoro Hirai

【参考】カスタマーハラスメントとは

【傷害罪】刑法204条:人の身体を傷害したものは、15年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

【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ときは、2年以下の懲役若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処す。

【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者は、2年以下の懲役又は30万円以下の罰金に処する。

【恐喝罪】刑法249条1項:人を恐喝して財物を交付させた者は、10年以下の懲役に処する。

刑法249条2項:前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様にする。

【未遂罪】刑法250条:この章の未遂は、罰する。

【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旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、3年以下の懲役に処する。

【名誉棄損罪】刑法230条:公然と事実を適示し、人の名誉を棄損した者は、その事実の有無にかかわらず、3年以下の懲役もしくは禁固又は50万円以下の罰金に処する。

【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者は、拘留又は過料に処する。

【信用毀損及び業務妨害】刑法233条:虚偽の風説を流布し、または偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

【威力業務妨害】刑法234条:威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。

【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、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、3年以下の懲役又は10万円以下の罰金に処する。

引用:厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」

©2026 Cocoro Hirai

【参考】応召義務

医療法（昭和23年法律第201号） 第19条第1項

診療に従事する医師は、診療治療の求があつた場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではない。

厚生労働省医政局長通知：応召義務をはじめとした診療治療の求めに対する適切な対応のあり方等について（令和元年12月25日医政発1225第4号） 抜粋

（１）緊急対応が必要な場合と不必要な場合の整理

（２）個別事例ごとの整理

①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（※）には、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す等。

©2026 Cocoro Hirai

【参考】 応召義務 「正当化される」場合

	診療時間内・勤務時間内	診療時間外・勤務時間外
緊急対応が必要	救急医療では、総合的に勘案しつつ、事実上診療が不可能と言える場合にのみ、診療しないことが正当化される	医の倫理上、応急的に必要な処置を執るべきとされるが、原則、公法上・私法上の責任に問われることはないと考えられる
緊急対応が不必要	原則として、患者の求めに応じて必要な医療を提供する必要あり。ただし、緊急対応の必要があるケースに比べて、正当化される場合は緩やかに（広く）解釈される ○医療機関・医師の専門性・診療能力、当該状況下での医療提供の可能性・設備状況、当該医療機関・医師以外のほかの医療機関・医師による医療提供の可能性（医療の代替可能性）のほか、患者と医療機関・医師の信頼関係などをも考慮	即座に対応する必要はなく、診療しないことに問題はない ○時間内の受診依頼、ほかの診療可能な診療所・病院などの紹介などの対応をとることが望ましい

診療しないことが正当化される事例の整理

大磯義一郎，特集 サイコネフロロジー：透析・移植 各論 医療者のメンタルヘルス 透析患者によるペイシェントハラスメントと応召義務，腎と透析/腎と透析編集委員会，96（3）p351-355，2024

©2026 Cocoro Hirai

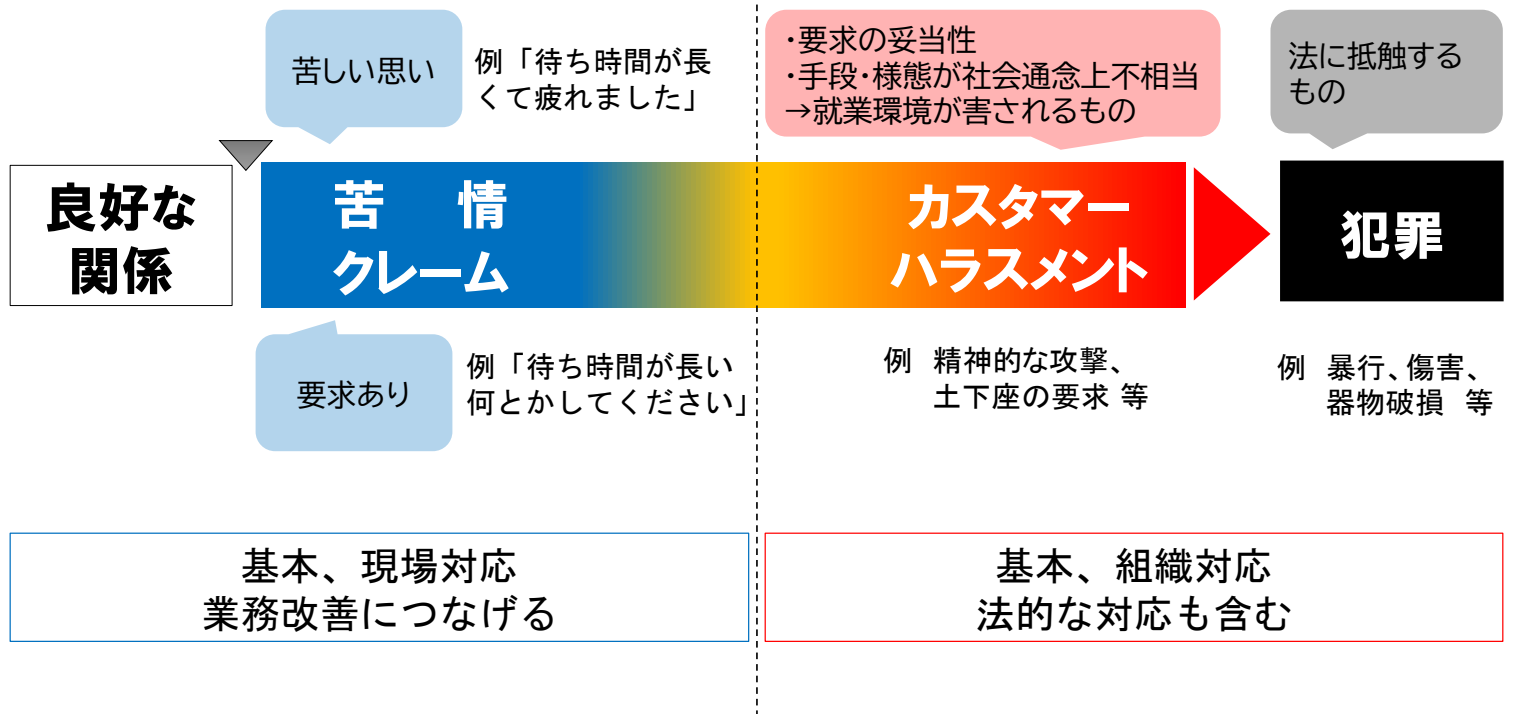
現場の葛藤



- ・ 裁判例（「長崎地裁令和6年1月9日」等）を見る限り、患者側に寛容
- ・ 障がい者等には必要かつ合理的な配慮をしなければならない

©2026 Cocoro Hirai

患者・家族等とのトラブルの流れ



©2026 Cocoro Hirai

02

組織における対応

©2026 Cocoro Hirai

「毅然とした対応」とは

“毅然とした対応”をやってみた

「そのような言動は、やめてください」

「そのような言い方は、傷つきます」



炎上しました💧

「なんや、その言い方は！！ 口答えするんか！！」

「こっちが傷ついているんですけど！！」



©2026 Cocoro Hirai

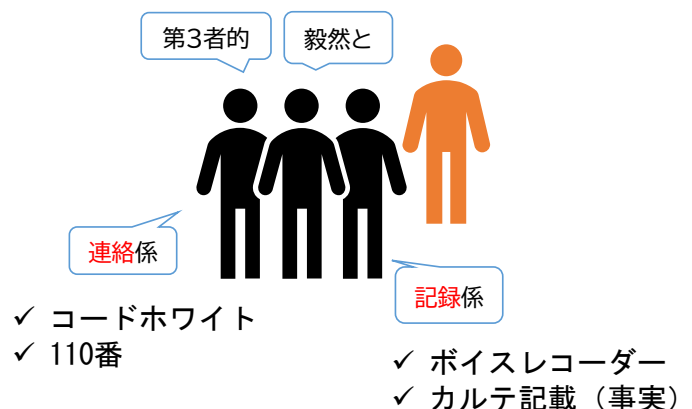
必要なこと

NG対応

- × ほかの職員に応援要請をせず、自分だけで対応する
- × 暴言が発生しても職員を一人で対応させる

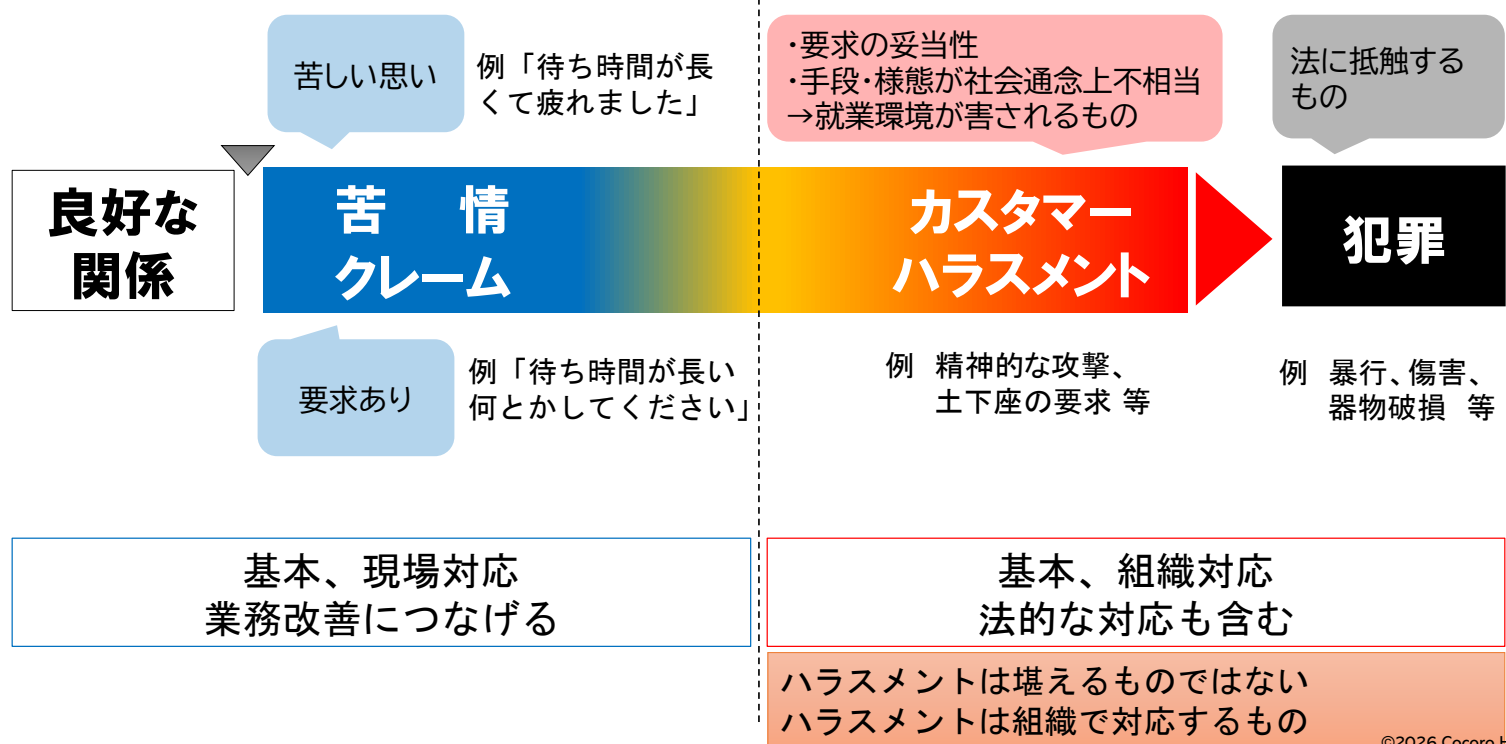
必要なこと

- 複数人で対応する
- 組織で対応する



©2026 Cocoro Hirai

患者・家族等とのトラブルの流れ



ハラスメントにかかる基本方針

ハラスメントにかかる基本方針

当院は、安全で良質な医療を提供し、患者さんならびにご家族等に対して真摯に対応致します。当院職員による不適切な対応があった場合は、患者サポートデスクおよび患者さんの声にお寄せください。

一方、患者さんならびにご家族等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為はゆゆしき問題です。わたしたちは、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、患者さんならびにご家族等に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、患者さんならびにご家族等からこれらの行為を受けた際は、職員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応し、場合によっては公的機関等と連携して対応します。

令和6年6月
筑波大学附属病院長

当院におけるカスタマーハラスメントとその対応

当院におけるカスタマーハラスメントとその対応

当院では、患者さんおよびご家族等からの以下のような言動等をハラスメント行為と定義しています。
ハラスメントが発生し、それによって患者さんと病院との信頼関係が損なわれた場合、当院での診療をお断りする場合がありますことをご理解ください。

①業務に支障をきたす行為

複数回または長時間にわたる説明の強要をする、長時間の拘束・居座り行為、立ち入り禁止箇所への侵入行為、職員が発言に対し揚げ足取りや執拗な攻め立てをする、繰り返し或いは執拗に苦情を言う、長時間或いは度重なる電話、職員の指示に従わないなど、医療業務に支障をきたす行為

②暴言:

大声を上げる、罵声・暴言などの秩序を乱す行為

③脅迫・威圧的な言動

身体財産名誉等に危害を及ぼす趣旨の発言をする、睨みつける・物をたたく等の恐怖を与える行為

④侮辱的発言

「馬鹿」「無能」等といった侮辱的な言葉を使用する行為

⑤差別的発言:

国籍、ジェンダー、外見等に基づく侮辱や人格を否定する言葉を発する行為

⑥暴力及びそれに類する行為

身体に対する攻撃の他、職員を持ち物を無理やり取り上げたり、物を壊したり、建物設備などを故意に破壊する行為、その恐れのある場合を含む

⑦強要

要求を通すため、SNS への投稿や報道機関等への情報提供をほめかす行為他、不利益を与える行為をする旨を告げる行為

⑧権限の濫用

自身の社会的地位や立場を盾にとり、職員に対して通常の範囲を超えた特別な対応を強要する行為

⑨名誉毀損

インターネット上で誹謗中傷をしたり、プライバシー情報を公開したりする行為

⑩セクシャルハラスメント

身体に不適切に触れたり、触れさせたりする、私的なメッセージや手紙を送る、性的な発言をするといった行為

⑪プライバシー侵害

職員の個人情報（名前、住所、連絡先）を求める行為

⑫危険物の院内への持ち込み行為

⑬正当な理由のない又は過度な要求行為

⑭他の患者さんに迷惑をかける行為

⑮その他、著しい迷惑行為

これらの行為は、他の患者さんや職員の安全と尊厳を守るために許されません。ご理解とご協力をお願いいたします。

※「ご家族等」には、患者さんに関わる全ての方および組織・機関を含みます

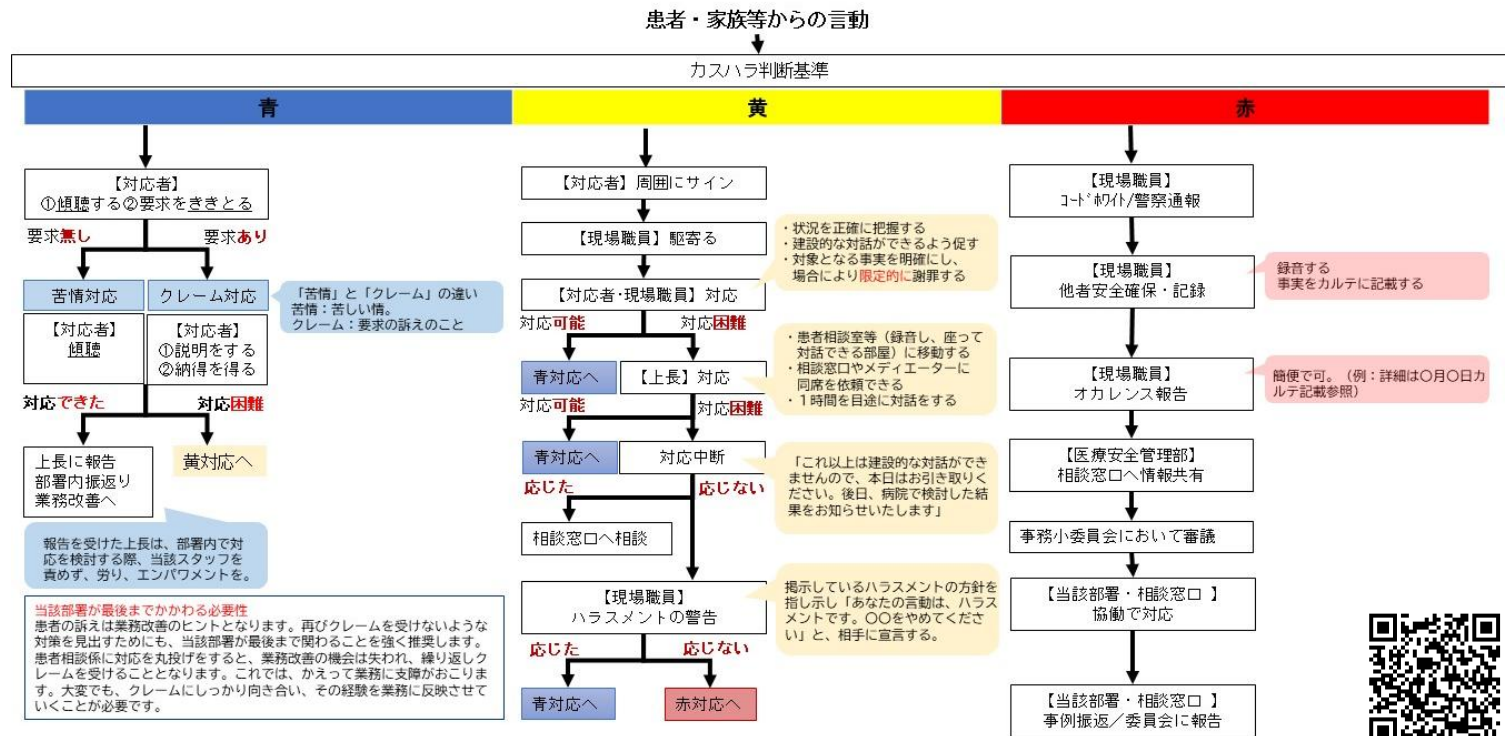
©2026 Cocoro Hirai

カスタマーハラスメントの判断基準(例)

	正当な指摘・要望(青)	過激な要望(黄)	ハラスメント(赤)	ハラスメントの例
時間拘束型	診療について医学的な説明を求める	複数回、説明を求める	説明の日時、回数、時間、方法等を強要する	 判断基準
	キーパーソンからの説明依頼	患者・家族に説明後、さらにその他の家族等への説明を求める	患者・家族に説明後、さらにその他の家族等への説明を強要する	
	病院のルール・取り決め等の説明を求める	病院のルール・取り決め等を知ったうえで、繰り返し説明を求める	納得せず、長時間居座りまたは電話を続ける業務に支障がでる	
	病院への不満や苦情を述べる	繰り返し、病院への不満や苦情を述べる	執拗に長時間病院への不満や苦情を述べる業務に支障がでる	
リピート型	病院への問い合わせや予約確認等をおこなう	繰り返し電話をしてきたり、面会をもとめてくる	継続的、執拗に電話等をする業務に支障がでる	 判断基準
暴言型	大きな声を上げるが、注意をするとおちつく	大声をあげ、注意をしても落ち着かない	大声をあげ、他者へ迷惑となる	
		「馬鹿」等の侮辱的発言はあるが、注意をすると撤回する	「馬鹿」等の侮辱的発言を繰り返す	
			国籍・ジェンダー・容貌にかかわる侮辱的、人格否定的発言をおこなう	「使えないやつ」「無能なやつ」「外人は代われ」「女は引っ込んでろ」「ブス」

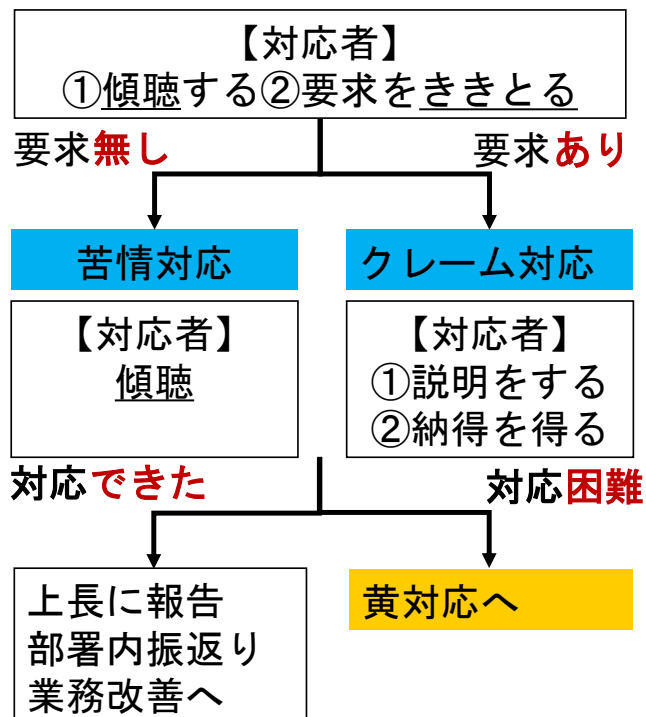
©2026 Cocoro Hirai

カスタマーハラスメント対応フローチャート



©2026 Cocoro Hirai

青対応：苦情・クレーム対応



Point

「苦情」と「クレーム」の違い
苦情：苦しい情。
クレーム：要求の訴えのこと

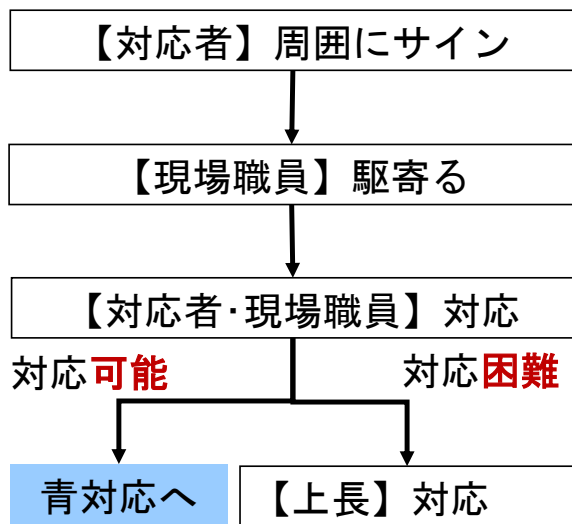
報告を受けた上長は、部署内で対応を検討する際、
当該スタッフを責めず、労り、エンパワメントを。

当該部署が最後までかかわる必要性

患者の訴えは業務改善のヒントとなります。再びク
レームを受けないような対策を見出すためにも、当該
部署が最後まで関わることを強く推奨します。患者相
談係に対応を丸投げをすると、業務改善の機会は失わ
れ、繰り返しクレームを受けることとなります。これ
では、かえって業務に支障がおこります。大変でも、
クレームにしっかり向き合い、その経験を業務に反映
させていくことが必要です。

©2026 Cocoro Hirai

黄対応：多人数／三変(人・場・時)



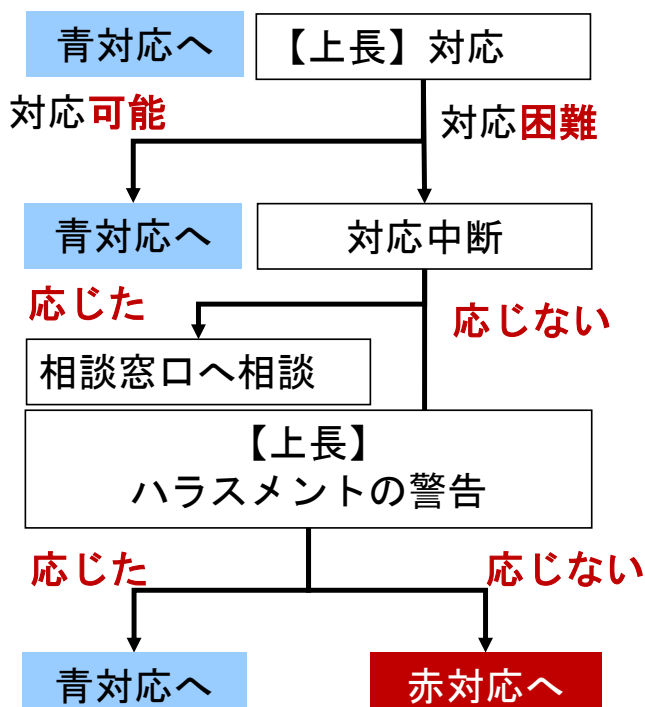
【精神科の例】

Point

- ・状況を正確に把握する
- ・建設的な対話ができるよう促す
- ・対象となる事実を明確にし、場合により限定的に謝罪する

©2026 Cocoro Hirai

黄対応：多人数／三変(人・場・時)



Point

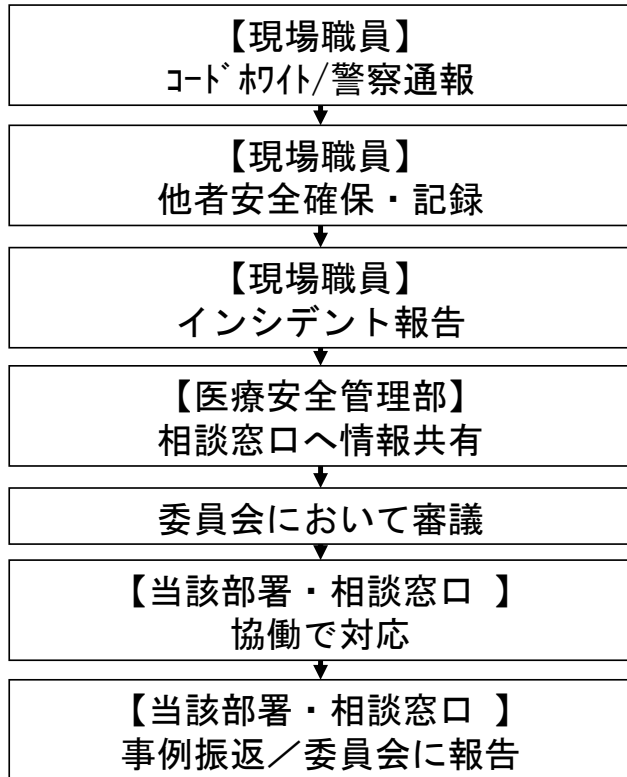
- ・患者相談室等（録音し、座って対話できる部屋）に移動する
- ・相談窓口やメディエーターに同席を依頼できる
- ・1時間を目途に対話をする（限界設定）

「これ以上は建設的な対話できませんので、本日はお引き取りください。後日、病院で検討した結果をお知らせいたします」

掲示しているハラスメントの方針を指し示し「あなたの言動は、ハラスメントです。〇〇をやめてください」と、相手に宣言する。

©2026 Cocoro Hirai

赤対応：職員を守る



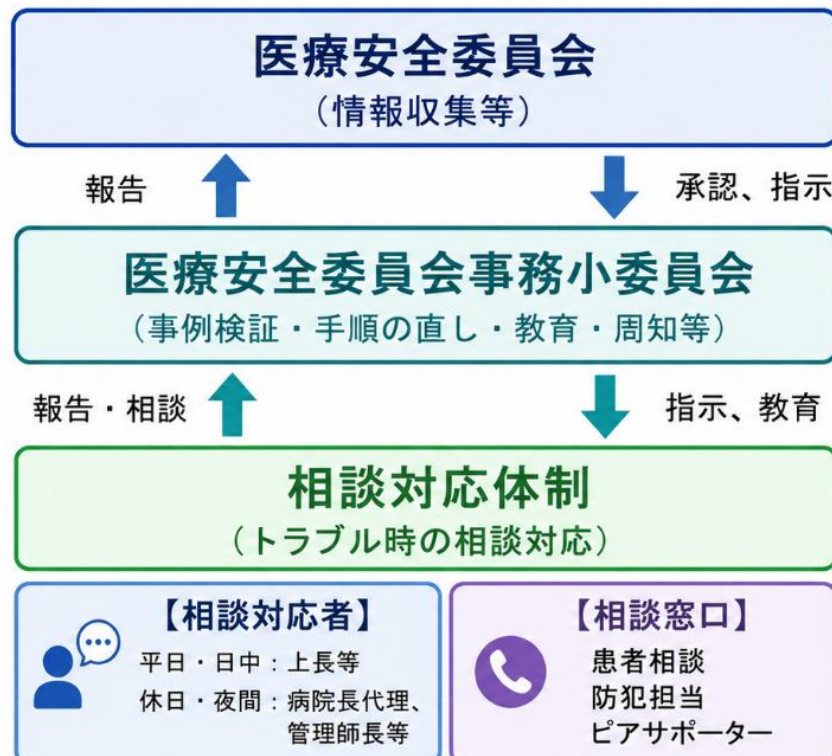
録音する。
事実をカルテに記載する。

録音について

- ・伝えた上で、電話の内容を録音すること（令和8年4月24日つけ局長通知）
- ・伝えずに録音しても裁判の証拠になる（弁護士）

©2026 Cocoro Hirai

相談窓口（院内体制）



©2026 Cocoro Hirai

03 事例紹介

- ・個人情報保護のため、事例の本質を失わない範囲で複数の事例を統合した事例（キメラ事例）としてお伝えします。
- ・これらの事例について語るのはこの場限りとしてください。
- ・個人情報の保護にご配慮願います。

©2026 Cocoro Hirai

ハラスメント対応からの気づき

- ・ ハラスメント＝診療拒否 とはいかない。
（ハラスメントにより）信頼関係が崩壊し、再構築できる見込みがないので、命にかかわる疾病以外は診療をお断りする。
- ・ ハラスメントは、ひとりで耐えるものではない。組織で対応するもの。
- ・ 対応者が、カスタマーハラスメントとパワーハラスメントをうける場合もある。
- ・ 上長は具体的な指示を
- ・ 「被害者も悪いところがあるでしょ」という文化が、いちばんの障害

©2026 Cocoro Hirai

04 職員のケア

©2026 Cocoro Hirai

心理的応急処置(サイコロジカル・ファースト・エイド)

心理的な苦しみを抱き、支援を要する可能性がある仲間に対し、応急処置としての支援
心理的に不安定な状況が安定し、苦しみを緩和することを目指す

IS

- 実践的なケアとサポートの提供
- 相手の話に耳を傾ける
- 共感し、穏やかな気持ちになれるよう支援する
- さらなる危害から仲間を守る

IS NOT

- プロのカウンセリングではない
- 無理に話をさせるものではない
- 出来事の分析や整理を求めるものではない

特別な資格は不要です。仲間を気遣う誰かが実践できます。

仲間のケア: 私たちができること



共感 (Empathy)

「大変でしたね」「怖かったですよね」
相手の感情を肯定する



承認 (Validation)

「あなたの対応は悪くないですよ」
責任が個人にないことを明確に伝える



状況確認 (Check the situation)

「どんなことがあったのですか？」
HOW～？で確認する。



一緒に (Be present)

「次から一緒に対応しましょうか」
精神的に孤立させない。

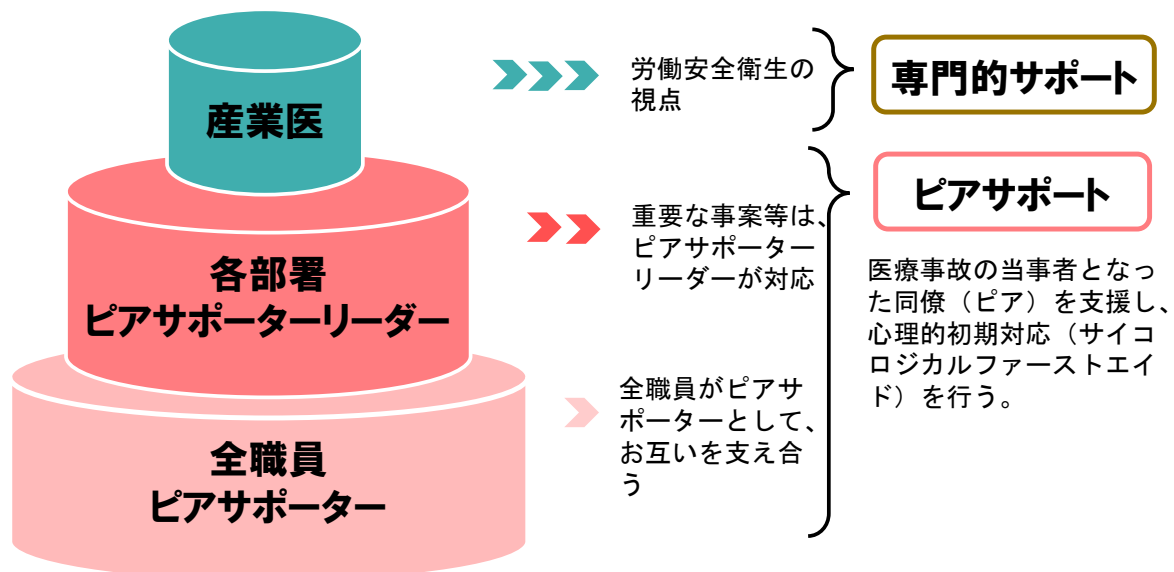
ピア(仲間・同僚)による声掛けは、暴言や間接的攻撃を受けた職員の心のケアや教育に有効であることが示されています。

科学研究費補助金(奨励研究)「患者等からAggressionをうけた病院職員へのピアによる初動対応」

©2026 Cocoro Hirai

【参考】ピアサポート

医療安全に係る職員のサポート体制 2018年4月開始



©2026 Cocoro Hirai

トラウマ体験

その人の生命や存在に強い衝撃をもたらす出来事を外傷性ストレスと呼び、その体験を外傷（トラウマ）体験と呼ぶ。

1. 自然災害：地震、火災、火山の噴火、台風、洪水など
2. 社会的不安：戦争、紛争、テロ事件、暴動など
3. 生命などの危機に関わる体験：暴力、事故、犯罪、性的被害など
4. 喪失体験：家族・友人の死、大切なものの喪失など

文部科学省ホームページ 教育＞国際教育＞CLEARINETへようこそ＞海外子女教育情報＞施策の概要＞在外教育施設安全対策資料【心のケア編＞第2章心のケア各論＞
1. 外傷（トラウマ）体験とは (https://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/clarinet/002/003/010/005.htm) 2024.12.31アクセス

最低1つのトラウマとなりうる体験を有している人：一般人口で約 **6** 割

Kawakami N, Tsuchiya M, Umeda M et al: Trauma and posttraumatic stress disorder in Japan: results from the World Mental Health Japan Survey. *J Psychiatr Res* 53: 157-165, 2014

©2026 Cocoro Hirai

トラウマ・インフォームド・ケア

Trauma-Informed Care:TIC

医療・福祉・教育・司法など様々な領域で、トラウマについての理解を深め、サービスの多様な局面でトラウマへの癒しを大切にしようとする支援の基本概念。

Realize
知識をもつ

Recognize
気づく

Respond
対応する

Resist
再トラウマの予防

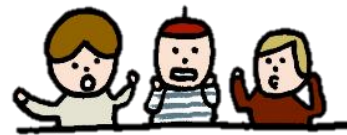
亀岡智美：実践トラウマインフォームドケア 様々な領域での展開，日本評論社，2022 （筆者一部改編）

©2026 Cocoro Hirai

心理的安全性の担保

心理的安全性

↑ 他者の反応に怯えたり、羞恥心を感じたりすることなく、
自然体の自分を曝け出すことのできる環境や雰囲気のこと
↓



心理的安全性

※ 心理的安全性 ≠ 心理的居場所 ≡ 心理的安全性

「心が本当に癒されるためには、精神医学的なテクニックではなく、物理的にも心理的にも、安全が担保された居場所が必要だ」と「心理的居場所」の必要性を提唱

(出典: 安 克昌著「心の傷を癒すということ」)

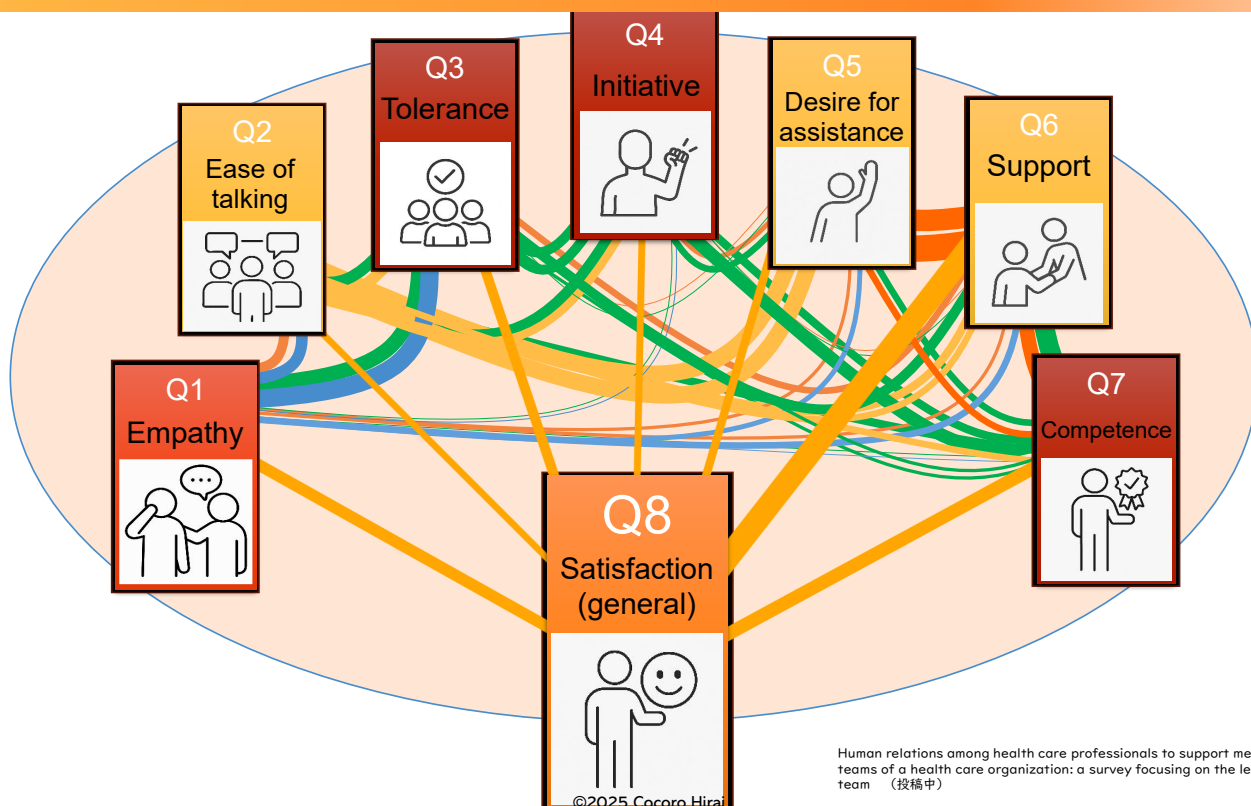
「心理的な居場所」とは

他者から受け入れられ、しかも他者から侵害されず、そこにいることが安全に感じられるような環境である → **存在承認の心理的安全性**につながる
「心理的安全性」とは、その人の存在を承認する寄り添いの「場」

出典: 中西淑美:『心理的安全性について』, 臨床倫理メディエーション, 文化連情報, Vol.4, No.565, 2025, 55-64

©2026 Cocoro Hirai

【参考】職員アンケート 心理的安全性と組織満足度



Human relations among health care professionals to support medical safety in the medical teams of a health care organization: a survey focusing on the level of satisfaction with the team (投稿中)

©2025 Cocoro Hirai

©2026 Cocoro Hirai

05

カスハラ対策から 安心安全な病院へ

©2026 Cocoro Hirai

院内研修

良好な
関係

苦情
クレーム

カスタマー
ハラスメント

犯罪

★対話スキルを学ぶ
医療対話推進者の研修

★カスハラ対応を学ぶ
各部署において実施。

- ・ミニレクチャー
- ・ロールプレイ

日常業務に必要な患者・家族との対話のスキルを磨く3日間

医療コンフリクト マネジメント研修

(旧:医療メディエーター研修)

本研修会は厚生労働省認定の対話推進者養成プログラムに準拠しています。

①総論講義編

2025.11.15 土
13:00～17:00

【講義】医療対話の基礎・医療安全・医療と法 等

会場
筑波大学附属病院 講堂1.2
(柳の家モール2階)

講師
中西 淑美
山形大学 平沼研究員 兼 専務
山形大学医学部附属病院 看護部看護部長
医療メディアセンター副部長(シニアレクチャー)

平井 理心
筑波大学附属病院 医療安全管理部
看護メディアセンター副部長(シニアレクチャー)

②実践基礎編

2025.11.22 土・23 日
両日 9:00～18:00

【講義+ロールプレイ】患者・家族対応の基本・支援体制構築の実践 等

対象 定員21名
病院職員
研修は問いません。
上記3日間受講できる方などなただでも。

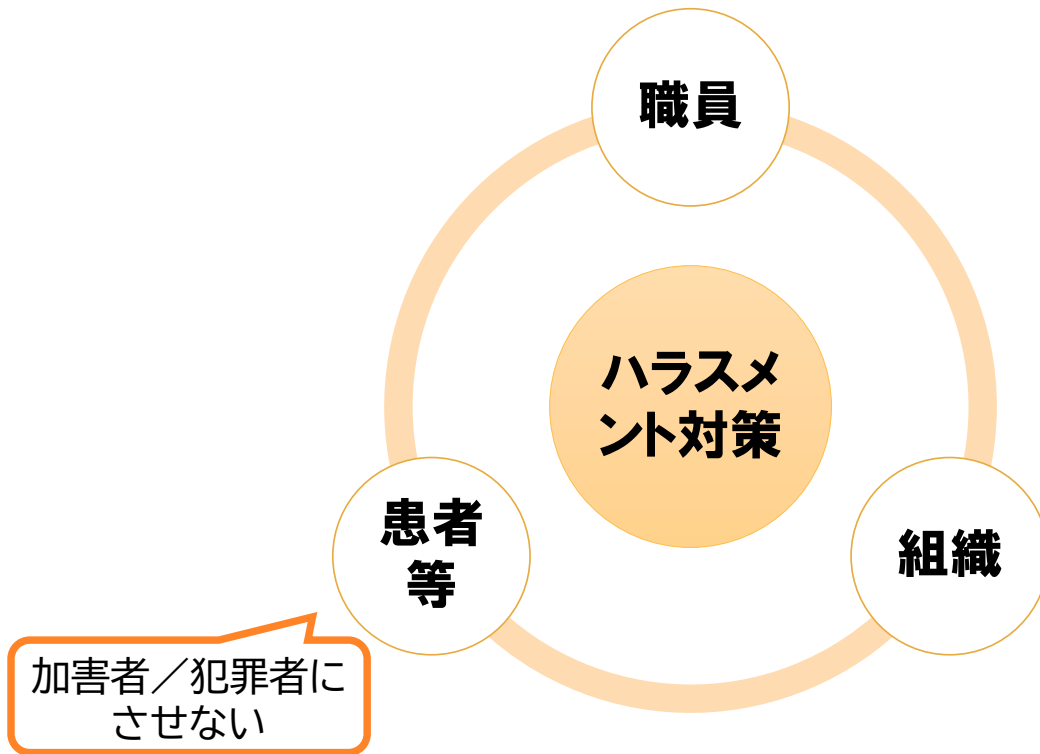
四研修を受講した当院職員 100名以上
医師/看護師/放射線技師/社会福祉士/臨床心理士/ドクターズアシスタント/事務職員 等

こんな方にもおすすめ
・日常業務に患者さんや対話をしている方
・上長の立場で患者対応に関わる方
・看護メディアセンター研修受講後、看護を深めたい方
・ハラスメントに配慮しながら部下を導きたい方



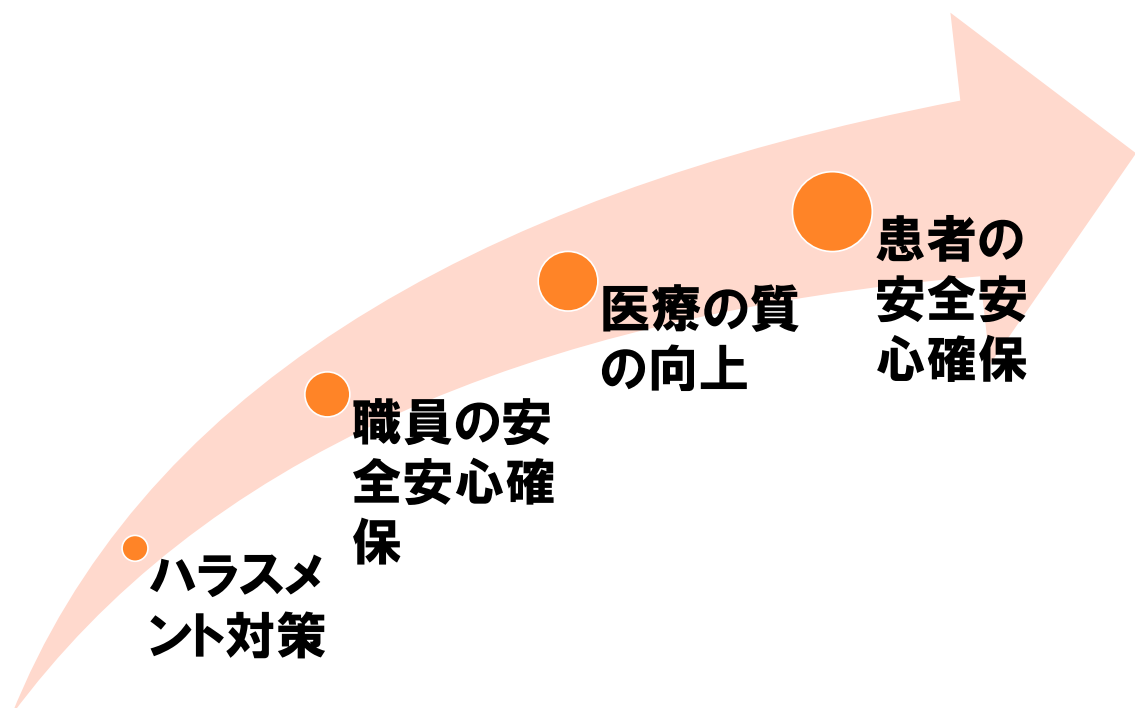
©2026 Cocoro Hirai

ハラスメント対策で守られるもの



©2026 Cocoro Hirai

職員も患者も安心安全な医療機関へ



©2026 Cocoro Hirai

