

マニュアル編

8. 職務倫理違反

職務倫理違反対応マニュアル

1. 要約

労働基準法の規定により、事業所にはその組織の法律ともいべき就業規則が定められている。そしてほとんどの事業所が服務、規律について規定し、違反した従業員に対して懲罰規定を設けている。医療機関も例外でなく同様の規定が備わっている。しかしながら職務倫理に反する行為に対しては常時監視機能が働いているということではなく、被害を受けた者やその周辺の第三者からの告発や連絡なくして表面化し問題視されることは少ない。したがってかばい合いや他への無関心などその職場風土によっては、殆ど看過されている場合がある。職務倫理違反は徐々にではあるが確実にエスカレートしていく類の問題であり、早期に問題を発見し対処することが重要である。対応の遅れは、個人への懲罰適用で済む程度の問題を、組織全体の信頼を失墜するスキャンダルにまで発展させてしまう可能性を秘めている。

2. 職務倫理違反行為の種類

(1) セクシュアル・ハラスメント

この問題は、セクシャル・ハラスメントについての知識不足や誤解によって生じることもあり、まずこの問題の正しい理解が必要となる。

1) セクシュアル・ハラスメントの定義

相手方の意に反する性的な言動で、それに対する対応によって仕事を遂行するうえで、一定の不利益を与えたり、就業環境を悪化させること

2) セクシュアル・ハラスメントの分類

① 対価型および地位利用型

何らかの雇用上の利益の代償あるいは対価として、性的要求が行われるもの。また、具体的な雇用上の対価等は示されていないが、相手に雇用条件、職務遂行等への影響を予想させる地位・立場を利用して性的要求が行われるもの。

② 環境型

雇用上の不利益は伴わないが、職務の円滑な遂行を妨げるなど、性的言動により相手の就業環境を悪化させること。相手が特定されな

い場合もある。

3) 「性的な言動」の形態

- ①発言（性的な冗談・からかい、性的な噂を流す、性的体験をたずねる・聞かせる等）
- ②視覚（ヌードポスター・わいせつ図画の配布・掲示等）
- ③行動（身体への不必要な接触、性的関係の強要、強姦等）

4) 「性的な言動」の対象

- ①直接相手に向けられたもの
- ②間接的に相手に向けられたもの
- ③不特定多数の者に向けられたもの

5) 「意に反する」言動

相手の「望まない」言動であって、通常的女性の感じ方が基準となるが、相手の嫌がることはするべきでなく、したがって被害者本人の気持ち判断の基準とされるべきである。

6) 法令との関係

セクシュアル・ハラスメントは場合によっては、以下の罪に問われる事がある。

- ①身体的接触をともなって性的言動が行われる場合
「強制わいせつ」（刑法176条） 「傷害」（刑法204条）
「暴行」（刑法208条） 「強姦」（刑法177条）
- ②身体的接触をともなわない性的言動が行われる場合
「名誉毀損」（刑法230条） 「侮辱」（刑法231条）
「脅迫」（刑法222条）

③使用者の不法行為責任（民法715条）

使用する労働者が職務遂行中に第三者に損害を与えた場合、使用者に損害賠償責任がある。

(2) ワークプレイス・ハラスメント

個人の国籍や人種、宗教、出身、障害、年齢などにもとづく職場での嫌がらせや差別

(3) 不正な金品・接待の授受

職員がその業務遂行（医療サービスはもとよりその権限で行う業務全般）に際して、特別に便宜を図ることを期待され、あるいは便宜供与の謝礼として、患者およびその家族あるいは取引業者等より金品・接

待を受けることをいう。また実際に受けた事実がなくとも職員がこれを要求した場合も同様に扱う。

(4) 病院所有の医療機器、材料、薬剤等の私的転用

職員が病院所有の医療機器、材料、薬剤等を本来病院が使用する目的以外に、病院の承諾なしに私的な目的で使用することをいう。

(5) その他

業務上横領等の違法行為

3. 対応方法

【体制整備】

1) 相談・対応機関（担当者）の設置

院内もしくは院外に上記問題発生に対応する機関あるいは担当者を置く。部内者と特定の利害関係をもたない者が適任である。

セクシュアル・ハラスメント問題においては、男女間の認識の較差を考慮し、相談窓口には女性を配置するなどの配慮を要する。

2) 就業規則上の規定

職務倫理に関する規定および違反者に対する懲罰規定等を整備する。

どのような言動が倫理違反となるかを可能な限り規定に具体的に定義する。

【告発（連絡）があった時の対応】

1) 告発（連絡）内容の聴取および第一報報告

担当者は被害者あるいは連絡者の告発あるいは連絡の内容について詳細に聴取し、人事課に報告する。

2) 調査指示

人事課は担当者に事実関係の調査を指示する。

3) 事実関係の調査

担当者は、違反行為者本人からの聴取も含め、関係者から聴取するなどして告発（連絡）の内容が事実であったか調査する。

【違反行為があった時の対応】

事実関係の調査の結果、違反行為がなされたことが明らかになった場合

は、以下のとおり対処する。

1) 調査結果報告

担当者は違反行為者の勤務する所属責任者に報告し、さらに人事課に報告書を提出する。

2) 違反行為者の処分

違反行為者については、その行為が就業規則違反に該当するか審議された上で、懲罰規定に基づき、その処分を決定する。

3) メディアへの対応

本件に関してメディアからの取材申込があった場合は、「マスコミ対応クライシスマニュアル」により対応する。

【連絡者（告発者）情報の保護】

いずれの問題も告発等によりその存在が発覚することが大半を占めており、その場合、告発者は違反行為者の公的あるいは私的な不当な圧力等を受け、不利益を被るおそれがある。このため告発者についての情報は、直接問題の対応にあたる者以外には公表しない。

【事後の対応】

発生した問題に応じて、以下の事後策を必要に応じて実施する。

1) セクシュアル・ハラスメントおよびワークプレイス・ハラスメント

- ①当事者の配置転換
- ②被害者のメンタルケア
- ③被害者が労働条件等の不利益を受けていた場合はその回復

2) 不正な金品・接待の授受

- ①違反者の便宜供与に関わる裁量権の剥奪
- ②不正に取得した金品等の返還

3) 病院所有の医療機器、材料、薬剤等の私的転用

- ①違反者に対し、病院が被った損害を補償させる

4. 参考資料

東京都、セクシュアル・ハラスメント防止マニュアル

「職務倫理違反対応マニュアル」例

- 1) 就業規則に定める職務倫理違反に関し、職員が被害者もしくは第三者（以下「被害者等」）より告発あるいは相談を受けた場合は、調査担当者に連絡する。
- 2) 連絡を受けた調査担当者は、被害者等と面談し詳細な状況について聴取する。
- 3) 調査担当者は、人事課に連絡し調査実施指示を受ける。
- 4) 調査担当者は、当該問題に関わる職員等より事実関係の調査を行い、結果を人事課に報告する。
- 5) 人事課は、調査結果により就業規則違反に該当すると判断される場合は、当事者を呼び、違反行為に対する処分について通告する。
さらに当事者の所属責任者に対しても同様に通告し、責任者にも監督者連帯責任ありと判断される場合は、その処分についても併せて通告する。
当事者が事実関係を否認した場合、必要ある場合は再度調査担当者に調査を指示する。
- 6) 人事課は、違反行為が明らかになった時点で速やかに病院長に報告する。
- 7) マスコミより取材等の要求があった場合は、「マスコミ対応マニュアル」に則って対応する。

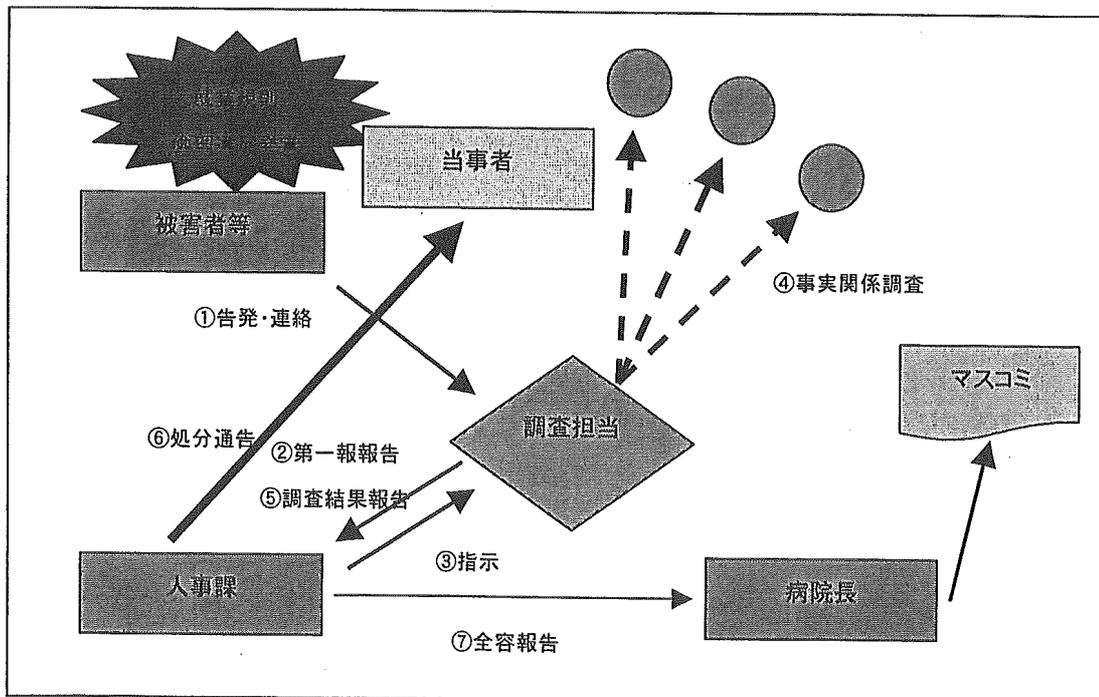


図1：職務倫理違反告発時対応フロー

マニュアル編

9. 職員の犯罪

「職員の犯罪」に関するクライシス対応マニュアル

1、要約

職員の犯罪は、事象内容によっては組織に重大な影響を与え、対応の遅れは被害を拡大する可能性が高く、事象の発生あるいはその疑いが生じた時点から迅速な対応が必要である。

医療機関で発生する職員の犯罪には、患者安楽死事件など医療機関ならではの犯罪と、横領事件など一般企業においても発生する事象に分類される。

医療機関ならではの犯罪に対する対応は、下記に示すとおりその対応範囲は広く、早急に対策本部を設置しての対応が必要となる。

- (1) クライシスへの対応と調査
- (2) 警察への報告と対応
- (3) 患者家族への説明と対応
- (4) マスコミ対応
- (5) 院内への対応
- (6) 当事者のフォローと処分

一方、一般企業においても発生する職員犯罪は、横領等の金銭犯罪のように組織に対し損害を与える場合と、窃盗のように組織に直接的損害が発生しない場合とに分類される。

組織に損害を与える場合の対応は、損害の拡大防止・損害賠償、そして再発防止のため当事者に厳重な処分を行うことがポイントで、事象内容や経過によっては警察への告発や訴訟も必要となる。

また、直接的損害が発生しない犯罪への対応は、医療機関側からの積極的な対応は行わない。マスコミからの取材に対しては、「遺憾の意」と「職員教育等の再発防止への取り組み」を表明する以外の安易な発言はしない。

2、クライシスの種類

職員が起こす可能性のある犯罪の種類は

- (1) 患者への傷害（致死）事件
 - (2) 患者安楽死事件
 - (3) 医療機器導入・使用薬剤等に関する収賄事件
 - (4) 治験薬剤等に関するデータ捏造・収賄事件
 - (5) 医療器材・薬剤（睡眠薬等）等の横流し事件
- 等の医療機関ならではの事象や

- (6) 横領等の金銭犯罪
 - (7) 窃盗・殺人事件
- 等の医療機関以外でも発生する事象がある。

3、対応方法

3-1 : 患者への傷害事件・安楽死事件等の対応 (図-1)

1) 犯罪発生(可能性)の報告

患者への傷害(致死)事件・安楽死事件等の発生確認は、当事者の告白、患者家族からの目撃や不審点などの訴え、医療従事者の内部告発やマスクミへのリーク、患者の状態変化に不審な点が認められ内部調査による発覚等、様々なルートから発覚する可能性がある。

少しでも犯罪の可能性が認められれば、直ちに病院長に報告し以下の対応をとる。

2) 事象発生の実態関係調査

病院長は、当該診療部長に対し患者対応と事象の調査を指示する。診療部長は、関係各部署に協力を依頼し、当事者を含む関係各者から聴取するなどして実態関係を調査する。

3) 対策本部設置

患者への傷害(致死)事件・安楽死事件等の重大犯罪の可能性が発覚した場合、病院長は直ちに情報の収集・発信、指示・命令系統の一元化を目的に対策本部を設置する。対策本部長は病院長がその任に当たり、メンバー(事務長・当該診療部長・看護部長・医療安全管理者・総務部長等)を任命し以後の対応を適切に指示する。

4) 警察への報告

犯罪の発生が確認された場合およびその可能性が高い場合、対策本部長は総務部長に対し、警察へその旨を報告し調査を依頼するよう指示する。また、警察の調査には全面的に協力する。

5) 患者家族への対応

診療部長は調査内容の経過や実態関係について随時家族へ報告する。看護部長・事務長は同席する。職員の犯罪が確認された場合、病院長は家族に対し誠意を持って謝罪する。個人的犯罪であっても医療施設内で起こった職員の犯罪は医療機関の責任が問われる。対策本部は顧問弁護士と対応を相談し、適切な対応をとる必要がある。

6) 職員および入院患者への周知

事務長は、マスコミ報道が予想される場合、当該患者や医療従事者のプライバシーの確保も含めて、マスコミや患者からの質問等に対して適切な対応が行えるよう、集めた情報は速やかにまとめて全職員に通達・指導する。また、患者に対しても印刷物などで事実関係を説明することが望ましい。

7) 記者会見とマスコミ対応

記者会見およびマスコミ対応については、「マスコミ対応クライシスマニュアル」を参照。

8) 当事者の処分

職員犯罪が認められた場合、対策本部は人事部に当該職員の犯罪内容に関する情報を報告する。人事部は当該職員に対し懲罰規定に基づき懲戒解雇等の処分を決定し実行する。

3-・ : 収賄事件・横流し事件等の対応

「職務倫理違反对応マニュアル」参照

3-・ : 金銭犯罪対応 (図-2)

1) 業務停止命令

当該職員の所属課長は、職員による使い込み・横領・窃取・背任などの金銭犯罪の一部でも発覚した場合、直ちに内容を直属の部長に報告する。また、同時に被害の拡大を防止するため犯罪を起こした職員に業務の停止を命令する。

2) 損害額の調査

直属の部長が調査責任者となり、関連部署や取引先に協力を依頼し、犯罪の全容と全損害額を調査する。

3) 病院長・事務長・人事部長への報告

調査責任者は、調査の途中経過および結果を随時事務長・人事部長へ報告する。事象内容により事務長は病院長に報告する。

4) 損害賠償命令

損害額調査結果により損害額が確定した場合、事務長は当該職員に対し損害賠償を命令する。損害賠償金額の如何に関わらず、全額を期日までに支払うよう命令する。

5) 身元保証人への請求

当該職員が支払命令に応じない場合で、その職員に身元保証人がいるときは、身元保証人に対し損害賠償を請求する。

6) 訴訟

当該職員または身元保証人が損害賠償に応じない場合、事務長は裁判所に対し、賠償の支払いを求める訴訟を起こす。

7) 懲戒処分

犯罪というあるまじき行為に対し、当該職員へ医療機関として懲戒処分を付す。職場秩序の維持、第2・第3の犯罪防止のためにも躊躇なく処分すべきである。

処分は、次のいずれかとする。

- (1) 減給
- (2) 出勤停止〔停止期間の給与は支払わない〕
- (3) 昇給停止
- (4) 降格
- (5) 懲戒解雇

処分内容は、以下の事項を総合的に判断し決定する。

- (1) 行為の目的・動機
- (2) 医療機関への損害の程度と損害賠償の程度
- (3) 改悛の情の程度

8) 告発

当該職員の起こした犯罪が、著しく悪質である場合、損害が高額な場合、および損害賠償が行われない、あるいは見通しが立たない場合は、その職員を警察に告発する。

9) 監督不行き届きの責任

役職者は、部下の管理監督責任がある。役職者の管理監督が充分であった場合、事象の発生防止、あるいは被害額の減少が可能と考えられ。必要に応じ、当該職員の直属の役職者に対し、監督不行き届きの責任で処分する。

10) 準用

当該社員の退職後に犯罪が発覚する場合や発覚を恐れて退職する場合は

ある。しかし、退職によっても犯罪が成立している場合は、上記に準ずる。

なお、犯罪が発覚しそうになった場合、当該職員による退職届提出の可能性がある。疑わしい場合は、事実関係の調査結果がでるまで受理せず、退職金の支払を保留する。

3-・：窃盗等のその他の犯罪対応

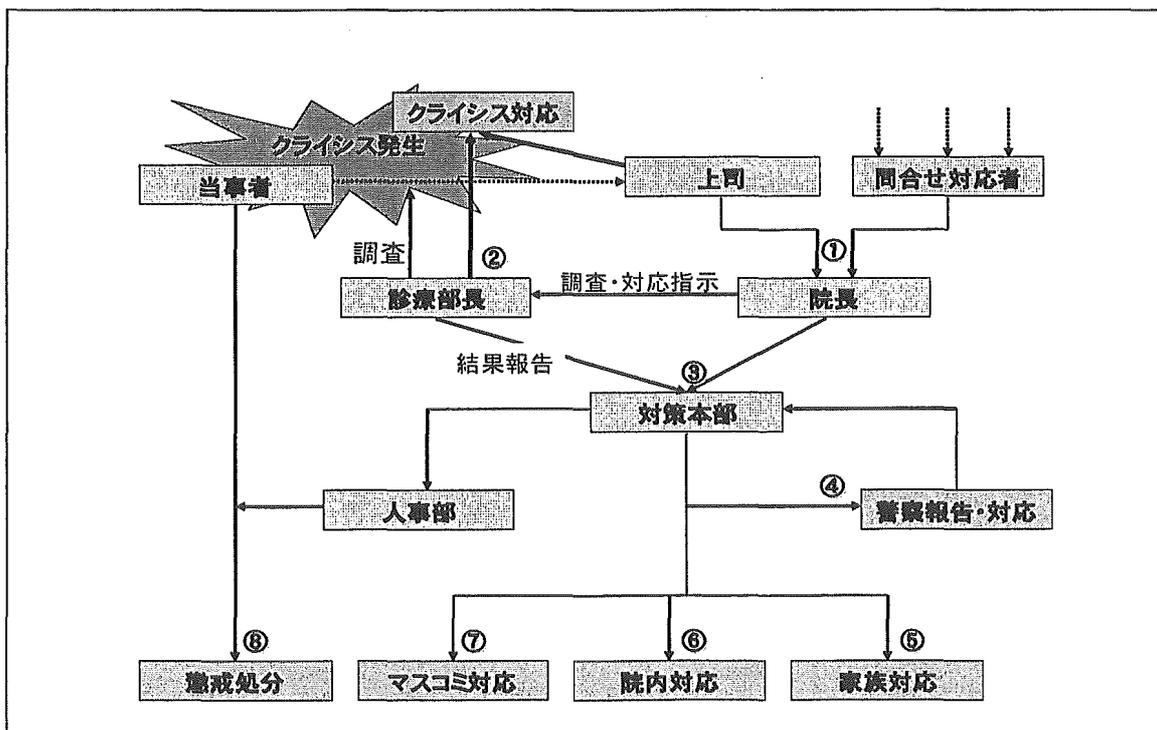
医療機関側からの積極的な対応は行わない。警察からの調査協力依頼に関しては全面的に協力する。マスコミからの取材に対しては、「遺憾の意」と「職員教育等の再発防止への取り組み」を表明する以外の安易な発言（事件の内容・推測・伝聞・意見・感想等）はすべきでない。

4、参考文献

- 1) 萩原 勝，経営危機管理マニュアル，清話会出版，2002，pp. 356

職員の犯罪「傷害（致死）事件等のクライシス対応マニュアル」例

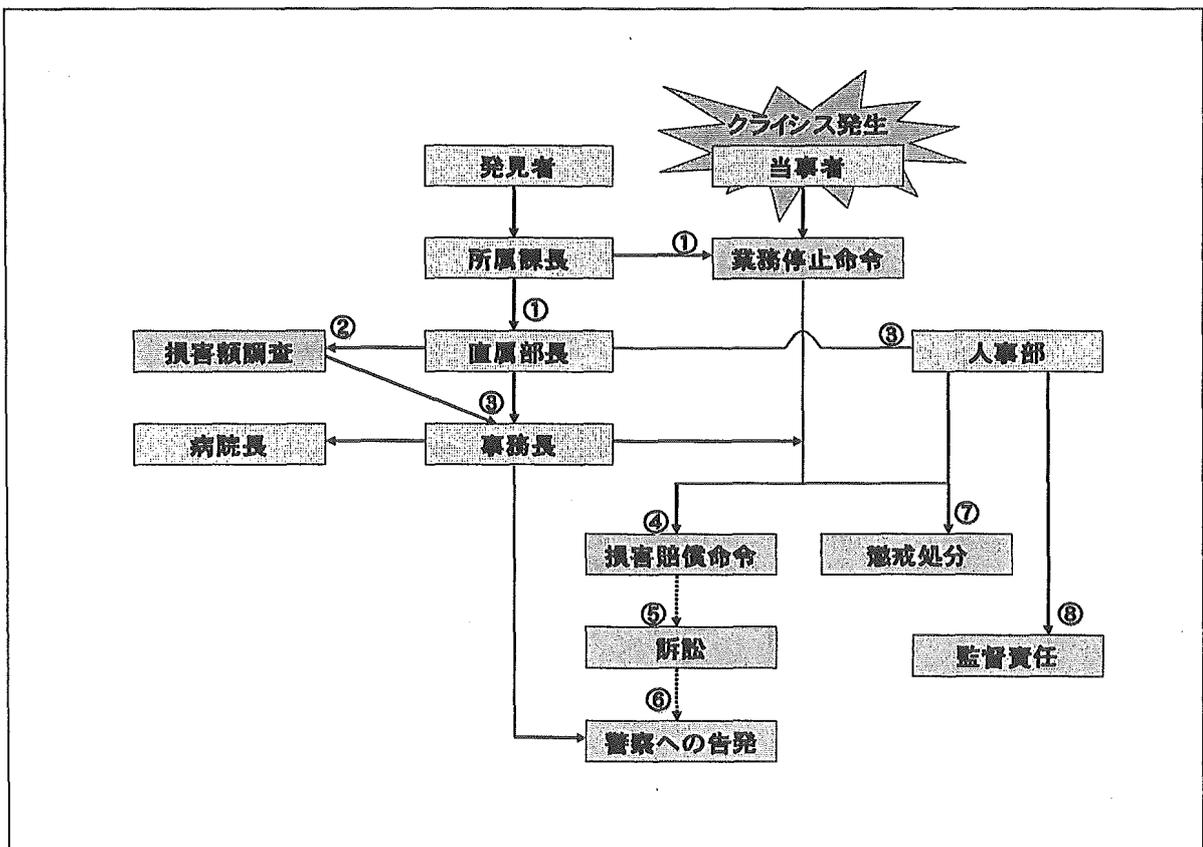
- 1) 当事者から上司への報告、あるいは職員・患者家族・マスコミからの報告・苦情・問合せ等を受けた職員は、すぐに犯罪の発生および犯罪の可能性を含めすべて病院長へ報告する。
- 2) 病院長は部署長に患者対応を指示し、当該診療部長に犯罪事象の調査を指示する。
- 3) 病院長は同時に対策本部（対策本部長：病院長、メンバー：事務長・当該診療部長・看護部長・医療安全管理者・総務部長等）を設置する。
- 4) 診療部長の調査結果により、犯罪が確認された場合および可能性が高い場合、対策本部長は総務部長に警察への報告を指示し、警察の調査に協力する。
- 5) 診療部長は調査内容の経過や事実関係を随時家族へ報告する。看護部長・事務長は同席する。職員の犯罪が確認された場合、病院長は誠意を持って謝罪する。対策本部は顧問弁護士と今後の対応について相談し、適切な対応をとる。
- 6) 事務長はマスコミ報道が予想される場合、職員に事実関係とマスコミ対応について通達・指導する。患者へも事実関係を報告する。
- 7) 記者会見・マスコミ対応（マスコミ対応クライシスマニュアル参照）。
- 8) 対策本部は人事部に事象内容を報告する。人事部は懲罰規定に基づき処分する。



(図-1) 職員の犯罪「傷害（致死）事件等」対応フローチャート

職員の犯罪「金銭犯罪対応クライシスマニュアル」例

- 1) 所属課長は金銭犯罪の一部でも発覚した場合、直属の部長に報告する。また、同時に被害の拡大を防止するため当該職員の業務の停止を命令する。
- 2) 当該部長は調査責任者となり、犯罪の全容と損害額の調査を行う。
- 3) 調査責任者は、調査結果を事務長・人事部長へ報告する。事象内容により事務長は病院長へ報告する。
- 4) 事務長は当該職員に損害賠償を命令する。応じない場合は身元保証人に請求する。
- 5) 損害賠償に応じない場合、事務長は裁判所に対し訴訟を起こす。
- 6) 犯罪の内容が悪質である場合や損害が高額な場合、あるいは損害賠償が行われない場合等は、当該職員を警察に告発する。
- 7) 人事部は懲罰規定に基づき処分する。
- 8) 人事部は当該職員の所属役職者に対し、事象内容により監督不行き届きの責任で処分する。



(図-2) 職員の犯罪（金銭犯罪）対応フローチャート

マニュアル編

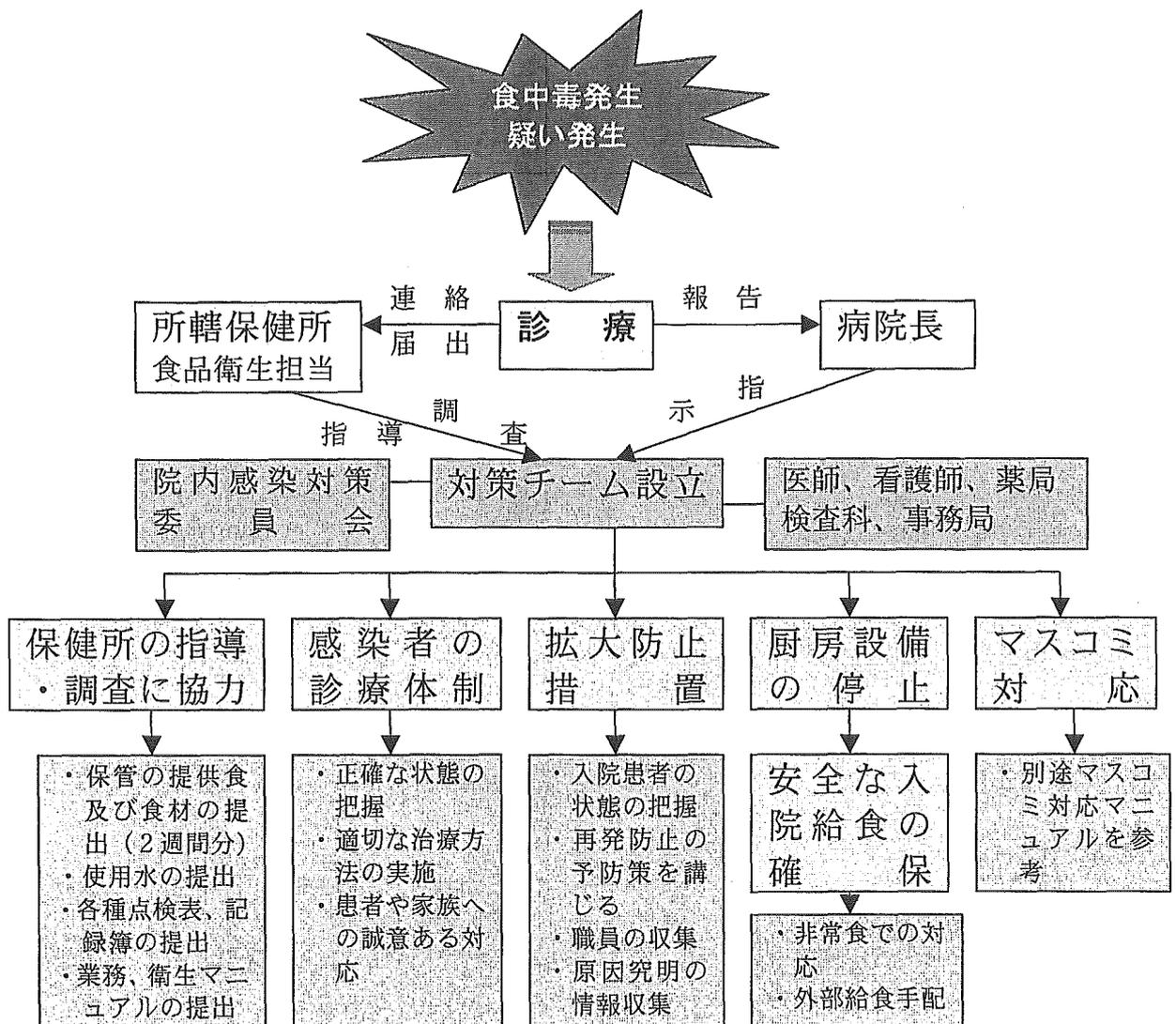
10. 食中毒

食中毒対応マニュアル

【目的】

入院設備のある病院では食中毒に対する対応は2通り存在し、その一つは病院外部で飲食した食品により引き起こされた食中毒に対して医療機関として対応する立場と、もう一方は、自院の入院患者に提供した食品（食中毒の原因が患者の都合で外部から持ち込んだ食品であっても原因がハッキリするまでは同様として対応する。）により引き起こした食中毒への場合があり、前者は疾病に対する診療の一環と考えてよいが、後者は、食中毒を起こした加害者の立場にあり、企業として食中毒に対する危機管理が徹底される必要がある。

最近マスコミをにぎわした食品業界での不祥事は、その後の対応の拙さから企業存続の危機を招く事態に発展してしまった。病院で食中毒が発生した場合の対応は、弱者である病人に対して更にストレスを加える危険な行為であるがため、まずは患者の心身状態の把握と適切な治療を行うとともに患者や家族への誠意を持った十分な説明等の対応が必要である。また、いざ発生すると集団になる可能性が高いことや厨房業務停止による病院全体の入院療養に与える影響など波及する問題は多く、その社会的責任の重大さを認識し、日ごろよりHACCP の概念に基いた「大量調理施設衛生管理マニュアル＝衛食第85号別添」などを遵守し、発生の予防に取り組むことが肝要である。不幸にも食中毒が発生もしくは疑いがある場合は、前記の対応以外にも、速やかに所轄の保健所に報告し指導に従うとともに、被害拡大防止措置を取れるように食中毒発生対応マニュアルを整備し、クライシス対応の準備をしておくことが大切である。



【対応のポイント】

1. 感染者の治療体制の確保
 - (1) 緊急医療体制の確保
 - (2) 治療に関する情報収集・方針の決定
 - (3) 医薬品の情報収集と確保
 - (4) 血清等の確保
 - (5) 患者への誠意ある説明と対応
2. 保健所（担当窓口への連絡及び届出）
 - (1) 食中毒の疑いも含め、速やかに連絡
 - (2) 食中毒患者届出票の提出
 - (3) 保健所の指示、指導、調査に全面的に協力
3. 食中毒対策チームの設立による危機管理体制と対応基準の設定
* 院内感染対策委員会、危機管理委員会、安全管理委員会等での対応
 - (1) 被害拡大防止措置
 - (2) 情報の集約
 - (3) 役割分担の明確化
 - (4) 応援の要請（関連施設との連携強化）
 - (5) 再発防止の予防策の立案・実行
4. 食中毒の拡大防止
 - (1) 原因施設の全面又は一部使用停止。
 - (2) 原因食品の製造・販売業者の調査
 - (3) 原因食品の排除
5. 入院患者への安全な食事の確保
6. 原因の究明
 - (1) 検査実施
 - (2) 原因食品及び物質の特定
 - (3) 感染者の調査
 - (4) 現場調査（毒物混入など犯罪性が疑われる場合の対応は警察との連携）

【役割と流れ】

1. 医師：治療を優先し患者への説明と誠意ある対応、食中毒届出票作成・提出
2. 栄養課：保健所の指示に従う
 - ①細菌学的・科学的検査への協力
 - a. 保存食(原材料、料理)、使用水、厨房設備
 - b. 栄養課全職員と同居家族、仕入れ業者、配膳関係者
 - ◀ ②環境の調査への協力
 - a. 設備・設備・調理器具等厨房内とその周辺の衛生調査
 - b. 厨房内の温室度記録の確認
 - ◀ c. 設備温度記録の確認（冷蔵庫・冷凍庫・食器消毒保管庫・配膳車等）

③調理・配膳過程の調査

- a. 調理及び配膳までの時間的経緯を調査
- b. 作業工程→食材の仕入れ、保管、加工、調理、盛付、運搬、引渡し、配膳

④ 栄養課職員と同居家族、配膳関係者の健康調査

⑤患者食の提供

⑥使用水の調査への協力

⑦業務及び衛生管理関係のマニュアルの提出

施設が使用できない場合

- a. 一食目は非常時の献立を使用する
- b. 事前に相談してある業者に連絡し、弁当などに切り替える

3. 病棟：食中毒発生状況の把握

①入院患者の人数、発生時間、症状、食事摂取状況の把握

②食中毒患者に対して

- a. 氏名、年齢、性別
- b. 入院月日時、転科・転院
- c. 外泊歴（その間の職歴）
- d. 手術の有無及び安静度
- e. 発生前3日間の見舞い者の状況
- f. 発生前3日間の食事摂取状況
- g. 本人に思い当たることはないか

4. 事務：①連絡、調整と報道機関への対応

②外部医療機関との調整

【食中毒病因物質の分類】

1. サルモネラ菌
2. ブドウ球菌
3. ボツリヌス菌
4. 腸炎ビブリオ
5. 腸管出血大腸菌
6. その他の病原大腸菌
7. ウエルシュ菌
8. セレウス菌
9. エルシニア・エントロコリチカ
10. ナグビリオ
11. カンピロバクター・ジェジェ/コリ
12. コレラ菌
13. 赤痢菌
14. チフス菌
15. パラチフスA菌
16. その他の細菌…エロボナス・ヒドロフィラ、エロモナス・ソブリア、プレシオモス・シゲロイデス、ビブリオ・フルビアリス、リステリア・モノサイトゲネス
17. 小型球形ウイルス
18. その他のウイルス…A型肝炎ウイルス
19. 化学物質…メタノール、ヒスタミン、砒素、鉛、カドミウム、銅、アンチモン等無機物、ヒ酸塩、ヒ酸石灰等の無機化合物、有機水銀、ホルマリン、パラチオン等
20. 植物性自然毒…麦芽成分（エルゴステリン）、ジャガイモ芽成分（ソラニン）、生銀杏及び生梅の有毒成分（シアン）、彼岸花毒成分（リコリン）、毒うつぎ成分（コリアミルチン、ツミン）、朝鮮朝顔毒成分（アトロピン、ヒヨスチアミン、スコポラ

- ミン)、トリカブト・やまトリカブトの毒成分(アコニチン)、毒キノコ(ムスカリン、アマニチン、ファリン、ランプテロール等)、ヤマゴボウ毒成分(フィットラッカトキシム)、ヒルガオ科植物種子(ファルピチン)、その他の植物由来毒
21. 動物自然毒…ふぐ毒(テトロドトキシム)、シガテラ毒、麻酔性貝毒(PSP)、下痢性貝毒(DSP)、テトラミン、神経性貝毒(NPS)、ドウモイ酸、その他動物由来の毒
 22. その他
 23. 不明

マニュアル編

11. 労働災害