

## カスタマーハラスメントについて ～安心して働くことができる医療勤務環境の整備を～

■医師を含めた医療従事者の働き方改革にあたり、各医療機関で勤務環境の改善について、検討・実践が進められています。医療提供体制確保や労働時間短縮に向けた取り組みのほか、日々の現場を支える医療従事者が健康で安心して働くことができる環境整備についてはどうでしょうか。

### \* 近年増加している医療機関におけるカスタマーハラスメント(カスハラ)

令和6年5月に公表された、令和5年度厚生労働省委託事業「職場のハラスメントに関する実態調査」結果では、過去3年間にハラスメントの相談があった企業のうち86.8%が、カスハラ（顧客等からの著しい迷惑行為）について「該当する事案がある」と回答しており、従業員が過去3年間に勤務先で受けたハラスメントとしては、パワハラ（19.3%）に次いでカスハラ（10.8%）が多かった。

カスハラの内容については、「継続的な執拗な言動(頻繁なクレーム、同じ質問等)」（57.3%）「威圧的な言動(大声で責める等)」（50.2%）となっており、カスハラ受けての心身への影響として、約半数が「仕事に対する意欲が減退した」（46.1%）と回答している。

一方で、「医療、福祉」業種は顧客との接触頻度が高いため、ハラスメントに対する予防・解決取組として、特に「対応マニュアルの作成、研修の実施」「顧客等への周知・啓発」の取組を行っている割合が、他の業種に比して高かった。



### \* 現状把握→自院の対応→周知へ

- まず、自院のこれまでのカスハラ被害の実態を調査等で把握しましょう。医療従事者等は相手が疾患を抱える（もしくは抱えているであろう）「患者」等なので、我慢をする傾向にあります。実態はどうなのか、どういったことが起こり得るのか、自院の現状を把握する必要があります。
- カスハラに該当されると判断する行為への対応は、各医療機関等で予め、カスハラに対する判断基準を設け、自院における考え方・禁止事項や相談窓口の設置等、対応方針を統一し、全職員に共有しておくことが重要です。
- 患者や患者の家族等に向け、自院が「病院としてカスハラ対策に取り組んでいる」ということを自院ウェブサイトへの掲載や院内掲示等で周知しましょう。

#### 《東京都カスタマー・ハラスメント防止条例》

東京都は、公正かつ持続可能な社会の実現に寄与するため、カスタマー・ハラスメントの防止に関し、基本理念を定め、東京都、顧客等、就業者及び事業者の責務を明らかにするとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に関する施策の基本的な事項を定める「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を制定、2025年4月1日施行します。

医師を含めた医療従事者の働き方改革や医療勤務環境改善の実践は、国民（患者）の理解も必要です。すべての働く人が、安心して安全に働くことができる職場環境を整備していきましょう。



東京都医療勤務環境改善支援センター（以下「勤改センター」といいます。）では、医師の働き方改革のほか、医療機関の課題抽出など、良好な医療勤務環境を目指し、支援をしています。医療機関で不明な点がございましたら、まずは勤改センターへお気軽にお問い合わせください。

### 東京都医療勤務環境改善支援センター随時相談窓口

☎ 03-6272-9345（平日9時30分から17時30まで）

詳細はこちらから検索！ →

東京都 勤務環境

検索



## 勤務環境かいぜんサポートナビ