

## 医療勤務環境改善研修会 「カスハラ対策法施行に伴う医療機関の対応～措置義務の内容と具体的対策について～」

令和7年10月22日（水）、医療勤務環境改善研修会として、関西ステート経営労務事務所の特定社会保険労務士・岸川守氏を講師にお招きし、「カスハラ対策法施行に伴う医療機関の対応～措置義務の内容と具体的対策について～」をテーマに、会場参加44名で開催された。

令和7年6月11日、「改正労働施策総合推進法（カスタマーハラスメント〈以下カスハラ〉対策を義務化する初の法律）」が公布された。医療・介護事業所におけるカスハラは、他業種と比べて極めて多く、暴力（殴られる等）の被害は、他業種と比較して約10倍発生している<sup>(1)</sup>という報告もある。

また、カスハラが発生しやすい職場の特徴として、「人手が常に不足している」があり<sup>(2)</sup>、業務が忙しく職員の口調が荒くなってしまいこれがクレームに繋がるケースもあると考えられる。カスハラ対策を実施していない事業所は、対策を講じている事業所と比較して離職率が7.4%高いという報告<sup>(1)</sup>もある。今回の法的義務化により、カスハラ対策を行うことは、職員を守る上でもこれまで以上に必要な取り組みとなる。安全配慮義務違反があれば、職員から事業所が訴えられることにも繋がりがかねない。

### 【カスハラの定義】

カスハラとは、以下の3要素をすべて満たすものとされる

- ①顧客（患者・家族・取引先・施設利用者等の利害関係者）による行為である
- ②社会通念上、許容される範囲を超えた言動である
- ③労働者の就業環境を害するものである

顧客等からの言動・要求のうち、要求内容の妥当性にかかわらず、その手段・態様が社会通念上不相当なものである場合、それが労働者の就業環境に悪影響を与えると、カスハラに該当するとされる。

なお、「就業環境が害される」とは、広く職員のパフォーマンスが低下する状態と捉えて良い。

### 【医療機関におけるカスハラ対策のポイント】

医療現場では「患者第一主義」が根付いているが、これが過度になると職員に過重な負担がかかる。個人の対応力に依存するのではなく、組織として対応することが求められる。

少なくとも、ホームページ等でカスハラ対策への取り組みについてメッセージを発信し、相談窓口の設置が必要である。

### 【医療業界特有の事情と法的背景】

医療機関におけるカスハラは、ペイシエントハラスメント（ペイハラ）とも呼ばれる。医療業界には、他業種にない以下のような特有の義務や慣習がある。

- ・応召義務（医師法に基づく）：診療を求められた場合、正当な事由がなければ拒否できないという義務。これは医師個人の義務であるが、医療機関としても同様の対応が求められる（昭和24年9月10日医発752号）。
- ・診療協力義務：患者や家族には、医療行為に対して積極的に協力するという信義則上の義務がある。
- ・施設管理権：病院の施設は理事長または病院長の下にあり、患者・家族はその権限に従う義務がある。

患者と医療機関との関係は「準委任契約」（大阪地判H20.2.21）と解されており、診療行為は「手段債務」であり、「結果を保証するもの」ではない（札幌地判S52.4.27）。よって、特段の合意がない限り、治療の結果に関する責任まで及ぶものではないことは知っておきたい。

### 【カスハラの判断基準と対応策】

カスハラに該当するかどうかは、次の2点を基準として判断されるべきである。

- ①患者・家族の要求内容に妥当性があるか
- ②要求を実現するための手段・態様が社会通念上相당한範囲か

詳細は、厚生労働省発行の「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>）も参照されたい。カスタマーハラスメントが抵触する法律等もまとまっている。



岸川 守氏

### 【組織としての対応のあり方】

カスハラ対策は、職員を守るための組織的な対応が必要であり職員向けメッセージの発信も重要である。相談時は原則として録音を推奨し、必ず複数名で対応する。一方的な記録でも、信ぴょう性が認められれば、裁判で証拠として採用され得るので記録はその都度行い、後からまとめて記載するのは避ける。組織内での情報共有も密に行う。対応者は決裁権を持たない者の方が無難で、「上に確認する」というフレーズで組織として判断する時間を確保できる。即座の回答をする必要はない。職員に無理に謝罪させてはならない。交渉は法的根拠に基づいて行い、安易な譲歩はかえって問題を深刻化させる。毅然とした対応が必要であり、個人に任せず、あくまで組織として一貫性のある対応を行うこと。警察との連携も有効な手段であり、日常的に院内掲示や案内等で協力体制をアピールすることは、予防策としても職員の安心材料となる。

### 【謝罪の種類と注意点】

謝罪には大きく分けて以下の2種類があり、意識した使い分けが必要である。

①道義的謝罪：例「ご不快な思いをおかけし申し訳ありません」

→相手の感情に配慮した謝罪であり、法的責任の認定にはつながらない。

②法的謝罪：過失や責任を認める表現

→紛争時に不利な証拠とされる可能性があるため、安易に行うべきではない。

### 引用・参考文献

- (1) カスタマーハラスメントに関する定量調査（パーソル総合研究所）
- (2) 職場のハラスメントに関する実態調査（令和5年度報告書）（厚生労働省）

（学研都市病院・深田圭亮）

