

「京都市いきいき働く医療機関認定制度」

～より働きやすい働きがいのある職場を目指して～



当センターでは、平成29年1月から「京都市いきいき働く医療機関認定制度」を開始しました。
 職員一人ひとりがいきいきと輝ける職場づくりに取組むことを宣言し、勤務環境改善に取り組む病院をセンターが認定します。
 本制度により、自院の勤務環境における課題が明確になり、認定取得に向けた取組みを通じて職員のモチベーションを高め、さらには認定取得により働きがい・働きやすさを広くアピールすることで、人材確保・定着に繋がります。
 センターでは、現在、下記の54病院を「いきいき働く基本認定医療機関」に認定しています。基本認定に必要な50項目が達成できましたら、センターへ申請いただき、センターによる実施確認、認定審査会での審議を経て認定します。まずは取組みの初めとして宣言書をセンターにご提出いただき、その後、基本50項目が達成できましたら、センターへ申請をお願いいたします。

- | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------|-----------|-----------------|------------|--------------|------------|--------------|---------------------|--------------|------------|-------------|-----------------|------------|--------------|---------------|------------|----------------|
| 1 京都南西病院 | 2 向日回生病院 | 3 蘇生会総合病院 | 4 脳神経リハビリ北大路病院 | 5 嵯峨野病院 | 6 いわくら病院 | 7 洛和会音羽病院 | 8 宇多野病院 | 9 京都リハビリテーション病院 | 10 京都九条病院 | 11 もみじヶ丘病院 | 12 綾部市立病院 | 13 京都田辺中央病院 | 14 なぎ辻病院 | 15 京都民医連中央病院 | 16 京都ルネス病院 | 17 京都博愛会病院 | 18 精華町国民健康保険病院 |
| 19 洛西ニュータウン病院 | 20 宮津武田病院 | 21 相馬病院 | 22 京都回生病院 | 23 京都きづ川病院 | 24 洛和会音羽記念病院 | 25 北山武田病院 | 26 富田病院 | 27 洛和会音羽リハビリテーション病院 | 28 京都田辺記念病院 | 29 なごみの里病院 | 30 宇治武田病院 | 31 京都東山老年サナトリウム | 32 綾部ルネス病院 | 33 賀茂病院 | 34 京都ならびがおか病院 | 35 新京都南病院 | 36 京都南病院 |
| 37 洛和会丸太町病院 | 38 武田病院 | 39 亀岡病院 | 40 洛和会東寺南病院(閉院) | 41 丹後中央病院 | 42 京都久野病院 | 43 京都済生会病院 | 44 日本バプテスト病院 | 45 桃仁会病院 | 46 市立福知山市民病院 | 47 稲荷山武田病院 | 48 京都市立京北病院 | 49 京都八幡病院 | 50 宇治病院 | 51 学研都市病院 | 52 医仁会武田総合病院 | 53 洛西シミズ病院 | 54 八幡中央病院 |

いきいき働く認定医療機関(基本認定:令和8年3月末日現在)



「いきいき働く医療機関宣言」受付中!

～勤務環境改善で人材確保・定着へ。改善に向けてまずは宣言を!～

令和8年3月末日現在、109病院が宣言され、認定取得に向けて勤務環境改善への取組みを開始されています。宣言書は、随時受付中です。未宣言の病院は、まずは「いきいき働く医療機関宣言書」をセンターに提出しましょう。

いきいき働く宣言医療機関 (令和8年3月末日現在)

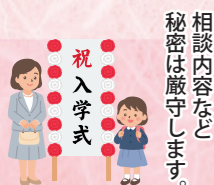
※表示はセンターへの宣言書到着順

- | | | | |
|--|---------------------|-----------------|--------------------|
| 1 京都リハビリテーション病院 | 28 京都博愛会病院 | 56 市立福知山市民病院 | 84 吉祥院病院 |
| 2 京都ルネス病院 | 29 学研都市病院 | 57 田辺病院 | 85 日本バプテスト病院 |
| 3 京都田辺中央病院 | 30 脳神経リハビリ北大路病院 | 58 蘇生会総合病院 | 86 千春会病院 |
| 4 京都田辺記念病院 | 31 京都回生病院 | 59 京都ならびがおか病院 | 87 明治国際医療大学附属病院 |
| 5 精華町国民健康保険病院 | 32 木津屋橋武田病院介護医療院 | 60 なごみの里病院 | 88 京都からすま病院 |
| 6 京都九条病院 | 33 嵯峨野病院 | 61 富田病院 | 89 京都済生会病院 |
| 7 介護医療院さいきょう | 34 京都南西病院 | 62 綾部ルネス病院 | 90 京都大原記念病院 |
| 8 シミズ病院 | 35 十条武田リハビリテーション病院 | 63 六地藏総合病院 | 91 京都八幡病院 |
| 9 宇治脳卒中リハビリテーション病院 | 36 北山武田病院 | 64 京都東山老年サナトリウム | 92 同志社山手病院 |
| 10 宮津武田病院 | 37 賀茂病院 | 65 金井病院 | 93 京都市立京北病院 |
| 11 松ヶ崎記念病院介護医療院
(「介護医療院洛和ヴィラつば」へ名称変更) | 38 京都きづ川病院 | 66 京都鞍馬口医療センター | 94 京都近衛リハビリテーション病院 |
| 12 長岡病院 | 39 宇多野病院 | 67 介護医療院五木田病院 | 95 みのやま病院 |
| 13 京都南病院 | 40 洛和会丸太町病院 | 68 丹後中央病院 | 96 桃仁会病院 |
| 14 新京都南病院 | 41 洛和会音羽病院 | 69 愛生会山科病院 | 97 ムツミ病院介護医療院 |
| 15 京都民医連中央病院 | 42 洛和会音羽記念病院 | 70 宇治病院 | 98 足立病院 |
| 16 もみじヶ丘病院 | 43 洛和会音羽リハビリテーション病院 | 71 京都桂病院 | 99 長岡京病院 |
| 17 三菱京都病院 | 44 洛和会東寺南病院(閉院) | 72 西陣病院 | 100 京都協立病院 |
| 18 吉川病院 | 45 身原病院 | 73 大島病院 | 101 太秦病院 |
| 19 宇治武田病院 | 46 洛西シミズ病院 | 74 むかいじま病院 | 102 中村病院 |
| 20 京都久野病院 | 47 洛西ニュータウン病院 | 75 市立舞鶴市民病院 | 103 西京都病院 |
| 21 第二久野病院(「京都久野病院」と統合) | 48 医仁会武田総合病院 | 76 渡辺病院 | 104 くみやま岡本病院 |
| 22 いわくら病院 | 49 武田病院 | 77 京都民医連あすかい病院 | 105 伏見桃山総合病院 |
| 23 相馬病院 | 50 伏見岡本病院(閉院) | 78 洛北病院 | 106 京都木原病院 |
| 24 向日回生病院 | 51 京都岡本記念病院 | 79 南京都病院 | 107 岸本病院 |
| 25 亀岡シミズ病院 | 52 亀岡病院 | 80 新河端病院 | 108 内田病院 |
| 26 綾部市立病院 | 53 高雄病院 | 81 西山病院 | 109 あそかビハーラ病院 |
| 27 稲荷山武田病院 | 54 なぎ辻病院 | 82 京都武田病院 | |
| | 55 八幡中央病院 | 83 堀川病院 | |

京都府医療勤務環境改善支援センター
TEL 075-354-8830 FAX 075-354-8834

京都医療労務管理相談コーナー
TEL 075-354-8844 FAX 075-354-8834

業務時間 月曜日～金曜日(土日祝日、年末年始を除く) 9時30分～17時30分
場所 COCON烏丸8階(京都市下京区烏丸通四条下ル水銀屋町620番地)



京都府医療勤務環境改善支援センター

Support Center News



April 2026 | Vol. 124

カスタマーハラスメント対策の義務化が始まります (令和8年10月1日施行)

近年、医療機関をはじめとする多くの職場において、患者や利用者、その家族等からの不当な要求や暴言、威圧的な言動、いわゆる「カスタマーハラスメント」が課題となっています。このような状況を受け、令和8年10月1日から、事業主に対しカスタマーハラスメントへの対応が義務化されることとなりました。

本号では、カスタマーハラスメントの基本的な考え方や、事業主に求められる対応のポイントについて整理するとともに、医療現場において留意すべき点を分かりやすく解説します。職員が安心して働ける職場環境づくりに向け、ぜひご活用ください。

カスタマーハラスメント対策の義務化【改正労働施策総合推進法・指針の内容】

職場における「カスタマーハラスメント」とは、職場において行われる①顧客等の言動であって、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、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすもの。

※電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。
※顧客等からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではありません。また、障害者から不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。

① 顧客等とは

顧客、取引の相手方、施設(駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等)の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者(今後商品の購入やサービスの利用等をする可能性がある者も含む)

(例) 事業主が販売する商品の購入やサービスの利用をする者、事業主の行う事業に関する内容等に関し問い合わせをする者、取引先の担当者、企業間での契約締結に向けた交渉を行う際の担当者、施設・サービスの利用者及びその家族、施設の近隣住民

2 社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指し、典型的な例としては以下のものがあります。

言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

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

手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)

この判断に当たっては、**様々な要素**(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行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・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)を**総合的に**考慮することが適当です。

「言動の内容」、「手段や態様」の**一方のみが**社会通念上許容される範囲を超える場合でもこれに該当し得ることに留意が必要です。

6 労働者の就業環境が害されるとは

当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じること。

カスタマーハラスメントの防止のために講ずべき措置(義務)

事業主は、**以下の措置を必ず**講じなければなりません。(太字は、他のハラスメントで講ずべき措置とは異なる内容のものです。)

事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- 1 カスタマーハラスメントには**毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針**を明確化し、労働者に周知・啓発する
- 2 カスタマーハラスメントの内容及び**あらかじめ定めた対処の内容**(※)を、労働者に周知する

(※)管理監督者にその場の対応の方針について指示を仰ぐ、可能な限り労働者を一人に対処させない、犯罪に該当し得る言動は警察へ通報する、本社・本部等へ情報共有を行い指示を仰ぐ 等

相談体制の整備

- 3 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する
- 4 相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする

対応の実効性を確保するために必要な カスタマーハラスメントの抑止のための措置

- 8 特に悪質と考えられる**カスタマーハラスメントへの対処の方針**をあらかじめ定め、労働者に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する

事後の迅速かつ適切な対応

- 5 事実関係を迅速かつ正確に確認する
- 6 被害者に対する配慮のための措置を適正に行う
- 7 再発防止に向けた措置を講ずる

そのほか併せて講ずべき措置

- 9 相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、労働者に周知する
- 10 相談したこと等を理由として不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発する

※対策を講ずる際には、消費者の権利や、障害者差別解消法における、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供義務に留意する必要があります。

以下の事項に努めることが、事業主・労働者の責務です

事業主の責務

- カスタマーハラスメントを行ってはならないこと**その他**カスタマーハラスメントに起因する問題(以下「**カスタマーハラスメント問題**」という。)に対する**労働者の関心と理解を深めること**

- 労働者が他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をすること
- 事業主自身がカスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うこと

労働者の責務

- カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うこと
- 事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力すること

他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力

事業主は、カスタマーハラスメントに関し、他の事業主から、事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、**これに応ずるよう努めなければなりません。**

- 協力を求められたことを理由として、他の事業主に対し、**契約を解除する等の不利益な取扱いを行うことは望ましくありません。**
- 事実関係の確認等に協力した労働者に対して、解雇**その他**不利益な取扱いを行わない旨を定め、労働者に周知・啓発することが望ましいです。
- 事実が確認できた場合は、事業主は、就業規則等に基づき、行為者に対して必要な懲戒**その他**の措置を講ずることが望ましいです。

カスタマーハラスメントを防止するための望ましい取組み

事業主は、カスタマーハラスメントを防止するため、次の取組みを行うことが**望ましい**です。

- カスタマーハラスメントの原因や背景となる要因を**解消するための取組み**
 - ・労働者が自社の商品やサービスをよく理解し、顧客等への対応力の向上を図るための研修等
 - ・労働者が顧客等への理解を深めるための必要な取組み
- 労働者や労働組合等の参画を得つつ、雇用管理上の措置の運用状況の**的確な把握**や必要な見直しの検討等に努めること
- 業種・業態等の状況に応じた必要な取組みを進めること
- **他の事業主が雇用する労働者に対して**カスタマーハラスメントを行ってはならない旨の方針を示すこと

自らの雇用する労働者以外の者に対する顧客等の言動に関し行うことが望ましい取組み

- カスタマーハラスメントには**毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針の明確化等**を行う際に、職場における当該事業主が雇用する労働者**以外の者**(他の事業主が雇用する労働者、個人事業主等)に対する顧客等の言動についても、**同様の方針を併せて示すこと**
- これらの者からカスタマーハラスメントに類すると考えられる相談があった場合には、雇用管理上の措置も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めること

※例えば、小売店において、商品のメーカーに雇用されている労働者(当該小売店に雇用されている労働者ではない)が商品販売のために勤務している場合などが該当します。

3 月の活動内容

1 医療機関の勤務環境に係る実態把握

「京都市いきいき働く医療機関認定制度」を推進し、医療機関へ勤務環境改善マネジメントシステムの導入の促進を図ります。

2 医療機関への病院訪問

勤務環境改善推進員および社会保険労務士等のアドバイザーを直接、医療機関へ派遣し、現状の勤務環境の把握、勤務環境改善に関する相談・支援を行っています。

3 勤務環境改善に取組む医療機関への個別支援・相談対応等

随時医業経営や労務管理のアドバイザーが医療機関からの勤務環境改善に関する相談、照会等に対応すると共に、ニーズに応じて医療機関に勤務環境改善推進員、社会保険労務士等のアドバイザーを派遣し、勤務環境改善のための取組みの支援を行っています。

4 勤務環境改善に関する研修会等の実施

医療機関を対象とした勤務環境改善に関する研修会等を開催します。