

「京都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7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7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7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 六地蔵総合病院 | 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 あそかビハラー病院 |
| 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

業務時間
場 所

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
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)

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



秘密は厳守します。
相談内容など



August 2026. | Vol. 128

医療勤務環境改善研修会

法違反にならないカスハラ対策の実務 ～指針及び防止措置の解釈を踏まえ～

令和7年6月に改正労働施策総合推進法が成立し、令和8年10月1日から、カスタマーハラスメント(以下「カスハラ」)防止のための措置を講じることが事業主の義務となります。これに伴い、各医療機関においても、カスハラに対する組織的かつ適切な対応体制の整備が求められています。医療現場では、患者やその家族からの理不尽な要求や暴言等により、医療従事者が精神的・身体的な負担を受ける事例が増加しており、職員の安全確保と安心して働くことができる職場環境の整備が重要な課題となっています。

上記を踏まえ、令和8年7月14日(火)に、京都府医療勤務環境改善支援センター主催の医療勤務環境改善研修会を開催し、岸川 守 氏(関西ステート経営労務事務所代表・特定社会保険労務士)を講師にお迎えし、「法違反にならないカスハラ対策の実務 ～指針及び防止措置の解釈を踏まえて～」をテーマにご講演いただきました。本講演では、カスハラ防止措置の義務化への対応に向けて、事業主に求められる具体的な措置や実務上の留意点、医療機関における対応のポイントについて解説いただきました。本号では、その講演内容の概要をご紹介します。



I. カスタマーハラスメント対策義務化の内容

● 法改正に至る経緯

令和7年6月11日 改正労働施策総合推進法の公布

令和8年2月26日 「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」(令和8年厚生労働省告示第51号)を公布

令和8年10月1日 改正労働施策総合推進法の施行 → カスハラ、就活セクハラ防止措置の義務化

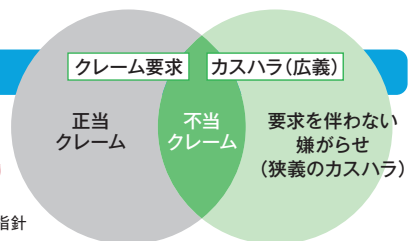
● カスハラの定義

カスハラとは、職場において行われる以下の①から③の要素を全て満たすもの。

- ① 顧客等の言動であって
- ② 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

※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る。

出所:厚生労働省 カスハラ防止指針



● カスハラ の判断基準

出所：厚生労働省 カスハラ防止指針

1. 患者・家族の言動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業務と全く関係のない要求をすること
→ 患者や家族の主張に関して**事実関係**や**因果関係**を確認する。
- ② 契約内容を著しく超えた医療サービスを要求すること
- ③ 治療費の減額を要求をするなど、対応が著しく困難又は不可能な要求をすること
- ④ 不当な損害賠償要求
→ 医療行為に過誤や過失があれば、患者や家族の要求には正当な理由があると判断され、医療行為に過誤や過失がなければ、患者や家族の要求に正当な理由がないと判断される。

2. 患者・家族の手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 患者や家族の**要求を実現するための手段や態様**が社会通念通年上許容される範囲であるかを確認する。
→ 病院が要求を拒否した際、すぐに患者や家族が要求を取り下げた場合は、カスハラには該当しない可能性がある。

● カスハラによる悪影響

出所：厚生労働省 カスハラ企業対策マニュアル

1. 職員への悪影響

- 業務のパフォーマンスの低下
- 健康不良（頭痛、睡眠不良、精神疾患、耳鳴り等）
- 現場への恐怖、苦痛による職員の配置転換、休職、退職

2. 病院への悪影響

- 時間の浪費（現場での対応、電話対応、謝罪訪問、弁護士への相談等）
- 金銭的損失（慰謝料要求への対応）
- 業務上の支障（患者・家族への対応によって他の業務が行えない等）
- 病院のブランドイメージの低下
- 人員確保（職員の離職に伴う新規採用、教育コスト）

3. 他の患者・家族への悪影響

- 他の患者や家族の利用環境、院内の雰囲気の悪化
- 業務遅滞によって他の患者が診療を受けられない 等

Ⅱ. カスタマーハラスメント防止のために講ずべき措置

● カスハラ防止のために講ずべき措置（義務）

出所：厚生労働省 カスハラ企業対策マニュアル

カスハラはパワハラやセクハラと違い、病院内の職員ではなく、病院外の者に対する対策であり、その対策にはおのずと限界がある。カスハラ対策としては、職員ができるだけ被害を受けないようにすることに加え、実際にカスハラ行為が起こった場合にどのように対応するか、ということを考える必要がある。

- | | | |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| I. 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発 | Ⅲ. 事後の迅速かつ適切な対応 | V. そのほか併せて講ずべき措置 |
| Ⅱ. 相談体制の整備 | Ⅳ. 対応の実効性を確保するために必要なカスハラ抑止のための措置 | |

● I. 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ① カスハラには毅然とした態度で対応し、職員を保護する旨の方針を明確化し、職員に周知・啓発する。
- ② カスハラの内容及びあらかじめ定めた対処の内容を、職員に周知する。

事業主の方針等を明確化し、職員に周知・啓発していると認められる例

- ① 病院内広報、ホームページ等にカスハラには毅然とした態度で対応し、職員を保護する旨の方針をトップメッセージとして病院内に発信する。
- ② カスハラへの対処の内容と併せて研修、講習等を実施する。

対処の内容等を定め、職員に周知していると認められる例

- ① カスハラへの対処の内容を定め、当該規定と併せて、カスハラの内容を職員に対して周知する。
- ② 患者等への対応に関するマニュアル等に、カスハラの内容及びカスハラへの対処の内容を記載し、職員に対して周知する。
- ③ カスハラの内容及びカスハラへの対処の内容を職員に対して周知するための研修、講習等を実施する。

● II. 相談対応体制の整備

- ① 相談窓口をあらかじめ定め、職員に周知する。
- ② 相談窓口の担当者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにする。

相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにしていると認められる例

- ① 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、その内容や状況に応じて、相談窓口の担当者と関係部門とが連携を図ることができる仕組みとする。
- ② 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、あらかじめ作成した留意点などを記載したマニュアルに基づき対応する。
- ③ 相談窓口の担当者に対し、相談を受けた場合の対応についての研修を行う。

● Ⅲ. 事後の迅速かつ適切な対応

- ① 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認する。
- ② カスハラが生じた事実が確認できた場合は、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行う。
- ③ カスハラの発生原因や背景となった患者対応における問題や患者等とのコミュニケーションの不足などの改善を図る再発防止に向けた措置を講ずる。

対応措置を適正に行っていると認められる例

- ① 事案の内容や状況に応じ、管理監督者等が被害者に代わって対応する、被害者と行為者を引き離す等の措置を講ずる。合わせて、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報する。
- ② 事案の内容や状況に応じ、行為者に対応する担当者の変更又は複数人で対応する、被害者と行為者を引き離す配置転換、産業保健スタッフ等による被害者のメンタルヘルス不調への相談対応等の措置を講ずる。
合わせて、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報すること、法的な手続が必要な場合には法務部門等と連携し、弁護士へ相談する。

再発防止に向けた措置を講じていると認められる例

- ① カスハラ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及び職場におけるカスハラへの対処の内容を、院内報、院内ホームページ等に改めて掲載する。また、カスハラの発生を契機として、カスハラの原因や背景となった患者対応における問題や患者等とのコミュニケーション不足などが把握された場合には、その問題そのものの改善を図る。
- ② 職員に対してカスハラには毅然とした態度で対応し、職員を保護する旨の方針及びカスハラへの対処の内容を周知・啓発するための研修、講習等を改めて実施する。

● IV. 対応の実効性を確保するために必要なカスハラ抑止のための措置

- ① 特に悪質と考えられるカスハラへの対処の方針をあらかじめ定め、職員に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する。

措置を講じていると認められる例

- ① 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報する。
- ② 行為者に対して警告文を発出する。
- ③ 行為者に対して病院への出入りを禁止する。

● V. そのほか併せて講ずべき措置

出所：厚生労働省 カスハラ防止指針

- ① 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、職員に周知する。
- ② カスハラに関し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、職員に周知・啓発する。

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ていると認められる例

- ① 相談者等のプライバシーの保護のために必要な事項をマニュアルに定め、相談窓口担当者が相談を受けた際には、当該マニュアルに基づき対応する。
- ② 相談者等のプライバシーの保護のために、相談窓口担当者に必要な研修を行う。
- ③ 相談窓口においては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ていることを、院内報、院内ホームページ等に掲載する。

不利益な取扱いをされない旨を定め、職員に周知・啓発する措置を講じている例

- ① 就業規則その他の服務規律等を定めた文書において、カスハラ相談等を理由として、職員が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を規定し、職員に周知・啓発をする。
- ② 院内報、院内ホームページ等に、カスハラ相談等を理由として、職員が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載する。

● まとめ：カスハラ対策の具体策

1. 病院全体で組織的に対応する

- ① 職員を守ることを第一として対応する。→ 病院は、職員に対する安全配慮義務がある。
 - ・ 職員個人の力量に任せない。
 - ・ 担当職員に過度なストレスを与えないよう複数で対応する。
 - ・ 担当者以外の職員がバックアップできる体制を整える。
 - ・ カスハラに対して毅然と対応すること（警察への通報、診療の拒絶、退去命令、立入禁止措置等）が、職員に安心感を与える。
- ② 患者や家族について組織として情報共有できる体制を整えておく。
 - ・ 問題のある患者や家族は、病院内の様々な部署でクレームをつける等の行為を繰り返すことが考えられるので、当該患者や家族の情報を院内各部署で共有し、トラブルを事前に回避するよう努める。
- ③ 職員の就労環境に気を配る。
 - ・ カスハラの原因として職員の不適切な言葉遣いや態度、不十分な説明等が考えられるが、その原因が余裕のない就労環境にないか、注視しておく。
- ④ カスハラへの対応が困難な場合には、弁護士等に相談する。

2. 毅然と対応する

- ① 医療機関の応招義務や患者や家族に課せられた診療協力義務正しく理解する。
- ② 患者や家族の診療記録、カスハラに至ったやり取りを記録する。
 - ・ カスハラを契機として紛争へ発展する可能性もあるため、診療記録（カルテ、看護記録）や患者や家族とのやり取りを記録しておく。また、カスハラ状況が確認できる録音をしておく。
- ③ 警察との連絡体制の構築
 - ・ 患者や家族が、現に問題を惹き起こす可能性がある場合には、事前に所轄署に相談し、万一の場合の出動要請しておく。
※警察庁には、各都道府県医師会との間で医療従事者等の安全確保を図るとともに各都道府県医師会等からの相談、110番通報等がなされた場合には、その内容に応じて指導、助言、検査等の必要な措置を確実に講ずる。（令和4年6月20日付警察庁通達）
 - ・ 患者や家族に対して、院内ポスター等により、病院が警察との協力体制が築かれているということを認知させることが、ハラスメントの予防や職員の安心に繋がる。

※この内容は、令和8年7月1日現在の情報に基づいております。一部内容が変更する場合がありますので、その点はご了承ください。

7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 勤務環境改善に取り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。