

カスハラ防止の対応策

防止対策の一連の流れを理解し、対応ステージ別に応じた対策を講ずることが必要です。

(1) 事前予防

- カスハラの実態把握
- 事業者の基本方針・基本姿勢の周知・啓発
- 被害を受けた就業者のための相談体制の整備
- カスハラ防止対策マニュアルの作成
- 就業者への教育・研修

(2) 初動対応

- 事実関係の確認、カスハラの判断
- カスハラ行為者への対応
- 被害にあった就業者への配慮
- 周囲の就業者の対応

(3) 事後対応

- 被害にあった就業者への対応
- 再発防止のための取組
- 就業者への継続的な教育

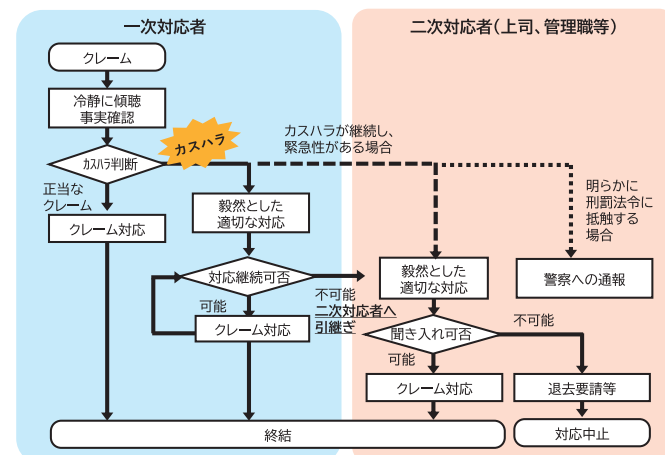


基本方針の記載項目例

- カスハラの定義、具体例
- 院内対応
 - ー 就業者のケア、相談窓口の設置、弁護士との連携・警察への通報等
- 院外対応
 - ー 対応の中止、サービス提供の中止等

(2) 初動対応

<初動対応の流れの一例>



問合せ先
愛知県労働局労働福祉課労使関係グループ
電話: 052-954-6361(平日8:45~17:30)
住所: 名古屋市中区三の丸三丁目1番2号



あいちカスハラ防止対策ナビ

ホームページでも情報公開中

右の二次元コードを読み取ってください。
<https://aichi-medsc.or.jp>



いきサポ愛知

第46号

2025.NOV

発行/愛知県医療勤務環境改善支援センター
(受託: 公益社団法人 愛知県医師会)



第2回 医療機関に対する働き方改革セミナーを開催しました!!

講演1 働き方改革の取り組み ~これまでの支援で見てきたもの~



講師

愛知県医療勤務環境改善支援センター
医療労務管理アドバイザー

山口 智史



医療労務管理アドバイザー歴7年の支援経験に基づき、タイムマネジメントの重要性、タスクシフト/シェアの促進、課題の抽出と解決策等についてご講演いただきました。

講演2 医師の働き方改革 ~意識改革その後~



講師

日本赤十字社愛知医療センター
名古屋第二病院

院長 佐藤 公治



2021年に日本赤十字社愛知医療センター名古屋第二病院に「働き方改革推進センター」を設置され、以後の取り組みをご紹介いただきながら、問題点、取り組みの成果などについてご講演いただきました。

お問い合わせ

愛知県・愛知労働局 委託事業
愛知県医療勤務環境改善支援センター
(受託: 公益社団法人 愛知県医師会)

〒460-0008 名古屋市中区栄4丁目3-26 昭和ビル6階
TEL 052-212-5766 FAX 052-212-5767
E-mail info@aichi-medsc.or.jp



第3回 医療機関に対する働き方改革セミナーを開催しました!!

講演 1

医師事務作業補助者が届ける、 医師と患者さんをつなぐ温かなサポート

講師 社会医療法人大雄会総合大雄会病院診療支援課
NPO 法人日本医師事務作業補助者協会

愛知・岐阜支部支部長 永田 ここの



医師事務作業補助者実務歴13年の経験から、業務内容、業務の認識／分業の課題、「医師の働き方改革」に関連する医療事務作業補助業務などについてご講演いただきました。



講演 2

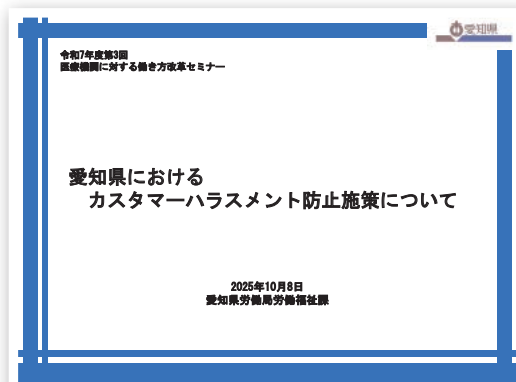
愛知県におけるカスタマーハラスメント 防止施策について

講師 愛知県労働局労働福祉課労使関係グループ

主査(班長) 齋藤 光生



2025年10月1日から施行された「愛知県カスタマーハラスメント防止条例」に関して、概要の説明、対応策、相談窓口、当面の間、罰則規定を設けない理由等についてご講演いただきました。

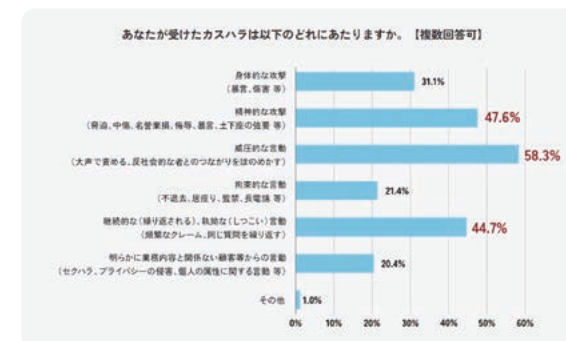


愛知県カスタマーハラスメント防止条例が 令和7年10月1日施行されました。

愛知県が令和6年7～8月に実施したWEB調査結果によりますと、労働者の4割弱がこれまでにカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」といいます。）を受けた経験があると回答されています。

カスハラ被害の内容は、右図のとおりです。

威圧的な言動（大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす）(58.3%)、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）(47.6%)、継続的な（繰り返しされる）、執拗な（しつこい）言動（頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す）(44.7%)等がありますが、勤務先でのカスハラの取り組みは「特になし」との回答が5割となっています。



カスハラ防止条例の内容を詳細に解説したガイドラインが作成されています。

カスタマーハラスメント防止に関する指針（ガイドライン）

<https://no-customerharassment.pref.aichi.jp/assets/pdf/guideline.pdf>



カスタマーハラスメント防止対策 各団体共通マニュアル 概要

カスハラの防止に向けて、各医療機関の特性に応じた独自マニュアルを作成し、医療機関全体で対応できるようにすることが重要です。

https://no-customerharassment.pref.aichi.jp/assets/pdf/manual_gaiyou.pdf



総論

Check!

マニュアルの作成目的

- カスハラは就業者の心に大きな負担を与える深刻な問題です。愛知県では2025年7月に防止条例を制定し、カスハラの禁止を明確に規定しています。
- カスハラの防止に向けて、自社の事業特性に応じた自社マニュアルを作り、会社全体で対応できるようにすることが重要です。
- 自社で対策が難しい中小企業・小規模事業者のため、業界団体が基準となる業界マニュアルを作成し、業界に所属する事業を支援することも重要です。

Check!

マニュアルの作成の効果

就業者が安心して働ける環境づくりや、就業者の主体的な行動が期待できます。

Check!

カスハラの基本事項

- マニュアルにおいて、自社のカスハラの定義を明示してください。県条例では、右の①～③の3つの要件が揃うとカスハラとしています。
- カスハラの判断にあたっては、「内容」と「手段・態様」に着目し、複数の観点から総合的に行うことが望ましいです。
- 判断基準は業種・業態の特性の違いを踏まえて作成してください。

