

テーマ：カスタマーハラスメント対策、行っていますか？

令和元年6月5日に女性の職業生活における活躍の推進等に関する法律等の一部を改正する法律が公布され、労働施策総合推進法等が改正されました。本改正により、職場におけるパワーハラスメント防止のために、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。

これを踏まえ、令和2年1月には、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした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2年厚生労働省告示第5号）が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められたため、カスタマーハラスメント対策の強化が必要となりました。

＜医療機関等におけるカスタマーハラスメント対策＞

1 職場内でのハラスメントについて

医療機関では多職種の医療従事者や派遣社員などが協働しています。加えて、院外の取引先・委託先(医薬品、医療材料、設備関係など)など多くの方々とも接する職場環境です。そのような多様な背景・価値観を持つ人々との間でハラスメントが発生しないよう体制構築、職員の教育に努めましょう。また昨今は、SOGIハラやアウティングの防止※などにも注意が必要です。

2 来院者等からのハラスメントについて

患者やその家族等からの暴力、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為などに対しては、医療機関として毅然とした態度で臨み、医療従事者が守られていると感じ、安心して仕事ができる環境づくりに努めることも大切です。

※SOGIハラとは、職場における性的指向および性自認（Sexual Orientation and Gender Identity）についてのハラスメントを意味します。そして、パワハラ防止指針に盛り込まれたアウティングとは、パワハラ（SOGIハラ）の一類型であり、労働者の性的指向や性自認を、その労働者の了解を得ずに他の労働者に暴露することを意味します。

【「要求を実現するために手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例】

（要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの）

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・土下座の要求
- ・継続的（繰り返し）、執拗（しつこい）な言動
- ・拘束的（不退去、居座り、監禁）な行動
- ・性的な言動 等

（要求の内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの）

- ・商品交換の要求
- ・金銭保証の要求 等

来院者等の行為への対応は、各医療機関等であらかじめカスタマーハラスメントの判断基準を明確にした上で、医療機関等内の考え方、相談窓口を設置するなど対応方針を統一して現場と共有しておくことが重要です。

■厚生労働省報道発表資料 「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を作成しました！

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_24067.html

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分まで）

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