

# 医療・介護分野におけるカスタマーハラスメント ——労働組合の取り組みの視点から

後藤 嘉代

(労働調査協議会主任調査研究員)

2025年6月に改正労働施策総合推進法が成立し、カスタマーハラスメント対策が企業に義務付けられることになった。2010年代後半から小売業や交通・運輸業、自治体サービスなどを中心に労働組合でもカスハラ対策の取り組みが行われており、社会的な“カスハラ”の認知の広まりや法制化の後押しにもなったといえる。

本報告では、UA ゼンセンとヘルスケア労協が医療・介護分野で働く主に組合員を対象に実施した「患者・利用者・家族からのカスタマーハラスメントに関するアンケート」をもとに、医療・介護分野におけるカスハラの実態と今後の課題について検討を行った。

調査結果からは、4割強の回答者が過去3年間に患者・利用者・家族から暴言など迷惑行為を受けており、その内容は職種により違いがあること、また、認知症や精神疾患など患者・利用者の症状が行為の背景にあるケースが一定割合を占め、その場合、カスハラ

として認知されにくいくことなどが明らかとなった。他方、マニュアルなどカスハラ対策の実施が迷惑行為やカスハラの抑制に一定の効果があることが示されており、マニュアルの策定や相談窓口の設置、研修の実施といった基本的な取り組みが重要といえる。また、医療事務職のカスハラの実態などからは、職場・職種単位だけでなく医師を含めた他の職種との連携や各職場における事例の共有が重要であることが示唆されている。医療・介護分野における人材不足が懸念されるなかで、カスハラ防止に向けた労使の取り組みが求められる。

ごとう・かよ 労働調査協議会主任調査研究員。主著に『労働組合の「ジェンダー平等」への挑戦』(日本生産性本部生産性労働情報センター、2022年)。労使関係論、ジェンダー論専攻。