情報提供

那医発第466号
令和8年10月7日

施設長　各位

那覇市医師会
会　　長　玉井　修
副 会 長　喜納 美津男

平素より医師会事業へのご支援ご協力賜り感謝申し上げます。
沖縄県医師会より「令和8年度厚生労働省委託事業「カスタマーハラスメント対策企業マニュアルの改訂及び業種別カスタマーハラスメント対策の取組支援事業」における「医療従事者向けアンケート調査」について（協力方依頼）」の通知が届きましたのでご案内申し上げます。
☆ 問合せ先（那覇市医師会 事務局：宮城・前泊／電話 ０９８－８６８－７５７９）

記

沖医発第1042号
令和8年10月5日

各地区医師会長　殿

沖縄県医師会
会長　田名　毅

令和8年度厚生労働省委託事業「カスタマーハラスメント対策企業マニュアルの改訂及び業種別カスタマーハラスメント対策の取組支援事業」における「医療従事者向けアンケート調査」について（協力方依頼）

謹啓　時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

今般、日本医師会より、本会宛てにみだしの件について協力依頼がありました。

本依頼は、昨今、医療機関における顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）が深刻化していることを踏まえ、厚生労働省が今年度より開始した、医療業界におけるカスハラ対策事業の一環として実施されるものです。本事業では、医療関係団体や有識者が参画し、医療業界共通の対応方針等の策定・発信を支援することとしています。今回、その一環として、東京海上ディーアール株式会社により、医療従事者を対象とした実態調査（アンケート）が実施されます。

つきましては、貴会におかれましても本件についてご了知いただくとともに、厚生労働省作成の資料をご活用の上、貴会会員への周知につきましてご配慮くださいますようお願い申し上げます。

謹白

受付
'R08.10.02
沖縄県医師会

6

日医発第 1298 号(健Ⅲ)
令和 8 年 10 月 1 日

都道府県医師会
担当理事 殿

日本医師会
常任理事　濵口欣也
(公印省略)

令和８年度　厚生労働省委託事業
「カスタマーハラスメント対策企業マニュアルの改訂及び業種別カスタマーハラスメント対策の取組支援事業」における「医療従事者向けアンケート調査」について（協力方依頼）

時下、ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素、本会の医師の働き方改革の推進に関する業務にご協力賜り、誠にありがとうございます。

さて、昨今、医療機関において顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント、以下「カスハラ」）が深刻な問題となっている状況を鑑み、今年度より厚生労働省による標記事業が開始されました。本事業には本会をはじめ、各種医療関係団体や有識者が参画し、医療業界におけるカスハラの実態を踏まえ、業界共通の対応方針等を策定・発信するまでの支援を行うこととしています。今般、その一環として、医療業界におけるカスハラの実態を把握するため、別添のとおり医療従事者へのアンケート調査を実施することとなりました。

調査は、本事業の委託先である東京海上ディーアール株式会社が実施いたします。つきましては、本件について貴会にご案内しますので、内容をご了知のうえ、貴会ならびに管下医師会の会員の皆様へ周知方ご高配をお願いするとともに、お問い合わせのありました際は、可能な範囲で構いませんので、本調査にご協力いただくよう、ご案内の程、お願い申し上げます。

記

【対象者】貴会ならびに管下医師会に所属する医師
【実施期間】：10 月 18 日(日)まで
【回答方法】WEB アンケート URL または QR コードよりアクセスし、オンラインにて回答
（詳しい回答方法や調査項目は別紙のご案内の通り）
【所要時間】15 分程度
※本調査において、回答者や勤務先名が特定できる形で分析結果が公表されたり、勤務先へ回答者個人が特定されるような情報が提供されることはございません。
【本調査に関するお問合せ】

事業委託元：厚生労働省雇用環境・均等局 雇用機会均等課
事業委託先：東京海上ディーアール株式会社
〒100-0004 東京都千代田区大手町 1-5-1 大手町ファーストスクエア ウエストタワー23 階
TEL：03-5288-6583　Fax：03-5288-6593
e-mail：harassment-taisaku@tokio-dr.co.jp（担当：千田、藤原）

以上

令和８年９月

各位

厚生労働省委託事業「業種別カスタマーハラスメント対策の取組支援事業」
アンケート調査等へのご協力のお願い

時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

厚生労働省では、本年度、医療業界における患者等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）について、実態を踏まえた業界共通の対応方針等を策定・発信する事業を行っております。

この度、本事業の一環として、医療業界の実態を把握するため、医療従事者向けのアンケート調査を実施することになりました。医療従事者の皆様にご回答いただいた内容は、業界共通の対応方針やマニュアル作成等の検討に活用させていただく予定です。

なお、本調査は業界全体の傾向を把握するために実施するものであり、ご回答者や勤務先名が特定できる形で分析結果が公表されたり、勤務先へ回答者個人が特定されるような情報が提供されることはございません。つきましては、上記趣旨をご理解いただき、本調査にご協力くださいますよう何卒よろしくお願いいたします。

【回答方法】

本アンケートの所要時間は最大 15 分程度です。以下の URL または右の二次元バーコードからアンケート回答ページにアクセスし、ご回答ください。

WEB 回答ページ URL（医師向け）：https://questant.jp/q/3JPNM31Y

（WEB 回答ページ用 QR コード）

【回答期限】令和８年 10 月 18 日（日）

アンケート調査に関する注意事項は回答ページをご確認ください。
ご不明点等ありましたら下記に記載されているお問い合わせ先にご連絡ください。

○調査委託元：厚生労働省雇用環境・均等局　雇用機会均等課
○調査委託先（調査に関する質問・お問い合わせ先）：東京海上ディーアール(株)
担当：千田（ちだ）、藤原（ふじわら）
〒100-0004 東京都千代田区大手町 1-5-1　大手町ファーストスクエア　ウエストタワー23 階
Email：trc_survey_jimkyoku@tokio-dr.co.jp
Tel：03-5288-6583　Fax：03-5288-6596

厚生労働省委託事業「業種別カスタマーハラスメント対策の取組支援事業」

医療従事者向けアンケート調査

【調査の目的・概要】

・医療業界における患者や利用者等からの著しい迷惑行為（いわゆる「カスタマーハラスメント」）の実態を把握するため、アンケート調査を行っています。本調査は、厚生労働省委託事業として、医療業を営む医療機関・団体の協力のもと、東京海上ディーアール（株）によって実施するものです
・ご回答いただきました内容は、医療業界共通の対応方針やマニュアル作成等の検討に活用させていただく予定です。
・本調査は業界全体の傾向を把握するために実施するものであり、ご回答者や勤務先が特定できる形で分析結果が公表されたり、勤務先へ回答者個人が特定されるような情報が提供されることはございません。なお、本調査は個別のお困り事に対応することや、ご意見を全て反映するものではございません。
・複数の団体よりアンケート調査への回答を依頼される場合がありますが、回答は一度していただくことで差し支えありません。
・アンケートは、あなたご自身についてご回答ください。なお、ご回答内容は厳密でなくて結構です。
・本アンケートは最大 18 問（回答目安時間：15 分）です。回答内容によってご回答いただく設問数が変わります。
・質問に特に指定がない限り、令和 8 年 9 月 1 日現在の状況をもとにご回答ください。

ご回答にご協力いただける場合、令和 8 年 10 月 18 日(日)までにご回答をお願いします。

＜本調査の実施主体及び調査項目に関するお問い合わせ先＞

○調査委託元：厚生労働省雇用環境・均等局 雇用機会均等課 ハラスメント防止対策室
○調査実施者（調査項目に関するお問い合わせ先）：
東京海上ディーアール（株） ビジネスリスク本部 担当：千田、藤原
住所：〒100-0004 東京都千代田区大手町 1-5-1 大手町ファーストスクエア
ウエストタワー23 階
e-mail：trc_survey_jimkyoku@tokio-dr.co.jp TEL：03-5288-6583

※本調査は、WEB での回答のみとなります。本紙での回答提出は受け付けておりませんのでご注意ください。ご回答方法は、別添のご案内をご覧ください。
※調査の形式上、お選びいただいた回答により、その後お答えいただく設問が異なります。こちらに記載されている設問でも、ご回答内容によっては表示されない場合がございますため、ご了承ください。

次の質問から、あなたが患者や利用者等から受けた”著しい迷惑行為”の被害状況等についてお伺いします。
本調査において“著しい迷惑行為”とは、以下に例示するような、**患者や利用者等からの暴力や悪質なクレーム等の著しい迷惑行為**のことを指します。ご回答にあたって参考にしてください。
なお、回答にあたってはせん妄や BPSD 等の病気の症状として出ているものも含むこととします。

□ 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、またはサービス等と全く関係のない要求（例：性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求をすること）
・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（例：契約内容を著しく超えた医療サービスの提供を要求すること。）
・対応が著しく困難な、または対応が不可能な要求（例：治療費の著しい減額の要求をすること）
・不当な損害賠償要求（例：サービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること）

□ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと
・物を投げつけること
・わざとぶつかること
・つばを吐きかけること等

□ 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）
・施設の物を壊すことをほのめかす発言や、SNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言による脅しをすること
・SNS等のインターネット上へ労働者のプライバシーに係る情報の投稿等をすること
・労働者の人格を否定するような言動を行うこと（例「ばか」、「男のくせに」、「女のくせに」等）
・土下座の強要
・盗撮や無断での撮影等

□ 威圧的な言動
・大きな声をあげて労働者や周囲を威圧すること。
・反社会的な言動を行うこと。

□ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
・同様の質問を執拗に繰り返すこと
・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること
・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること等

□ 拘束的な行動
・長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること

Q1. あなたの職種を教えてください。

① 医師　② 歯科医師　③ 保健師　④ 助産師　⑤ 看護師　⑥ 准看護師　⑦ 看護補助者
⑧ 歯科衛生士　⑨ 理学療法士　⑩ 作業療法士　⑪ 言語聴覚士　⑫ 診療放射線技師
⑬ 臨床検査技師　⑭ 臨床工学技士　⑮ 視能訓練士　⑯ 義肢装具士　⑰ 救急救命士
⑱ 事務職員　⑲ その他

Q2. あなたの勤務先として当てはまるものを選択してください。(該当するものが複数ある場合、最も近しいものをお選びください)。

① 一般病院(病床数 500 床以上)
② 一般病院(病床数 100～499 床)
③ 一般病院(病床数 20～99 床)
④ 精神科病院
⑤ 一般診療所(訪問診療を行っていない)
⑥ 歯科診療所(訪問診療を行っていない)
⑦ 訪問診療クリニック(歯科含む)
⑧ 訪問看護ステーション
⑨ その他(①～⑧の医療機関には勤務していない方含む)

Q3. あなたの勤務する診療科として当てはまるものを選択してください(Q1 で①を選択した場合のみ)。

① 救急科
② 精神科
③ その他

Q4. あなたは過去3年間において、勤務中に患者や利用者等からの著しい迷惑行為(「カスタマーハラスメント」に該当しうる行為)を受けたことはありましたか。

① 受けたことがある
② 受けたことはないが勤務先で他の人が受けているのを見たことがある
③ 受けたことはない

Q5および Q6. あなたが受けた当該行為はどのような行為でしたか(Q4 で①を回答した場合のみ)。

① 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
② 身体的な攻撃
③ 精神的な攻撃
④ 威圧的な言動
⑤ 継続的・執拗な言動
⑥ 拘束的な言動

Q7および Q8. あなたが見た、他の人が受けていた当該行為はどのような行為でしたか（Q4 で②を回答した場合のみ）。

① 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
② 身体的な攻撃
③ 精神的な攻撃
④ 威圧的な言動
⑤ 継続的・執拗な言動
⑥ 拘束的な言動

Q9. あなたが受けた当該行為は身の危険を感じましたか（Q4 で①を回答した場合のみ）。

① 全く感じなかった
② あまり感じなかった
③ やや感じた
④ 強く感じた

Q10. あなたが受けた当該行為を受けた場所はどこでしたか（Q4 で①を回答した場合のみ）。

① 医療機関内（診療室や検査室等の衆目のない個室）
② 医療機関内（診療室等の個室以外（例：物理的に区切られていない診察室、受付・待合室、廊下等の他人の目が届く場所））
③ 医療機関内（入院病棟内の個室）
④ 医療機関内（入院病棟内の個室以外（大部屋、廊下等の他人の目が届く場所））
⑤ 電話（医療機関等の窓口）
⑥ ビデオ通話（オンライン診療等）
⑦ SNS 等のインターネット上（個人や医療機関に対する誹謗中傷）
⑧ 居宅（訪問診療における訪問先の患者宅等）
⑨ その他

Q11. あなたが見た、他の人が受けていた当該行為を受けた場所はどこでしたか（Q4 で②を回答した場合のみ）。

① 医療機関内（診察室、受付・待合室、廊下等）
② 医療機関内（入院病棟内）
③ 電話（医療機関等の窓口）
④ ビデオ通話（オンライン診療等）
⑤ SNS 等のインターネット上（個人や医療機関に対する誹謗中傷）
⑥ 居宅（訪問診療における訪問先の患者宅等）
⑦ その他

Q12. あなたが受けた当該行為の行為者は誰でしたか（Q4 で①を回答した場合のみ）。

① 患者
② 患者の家族・関係者
③ 医療機関または訪問先の近隣住民
④ 健康診断・予防接種等の利用者
⑤ わからない
⑥ その他

Q13. あなたが見た、他の人が受けていた当該行為の行為者は誰でしたか（Q4 で②を回答した場合のみ）。

① 患者
② 患者の家族・関係者
③ 医療機関または訪問先の近隣住民
④ 健康診断・予防接種等の利用者
⑤ わからない
⑥ その他

Q14. ここ一年であなたはどのくらいの頻度で行為を受けましたか（Q4 で①を回答した場合のみ）。

① 1 日に 1 回以上
② 2～3 日に 1 回程度
③ 1 週間に 1 回程度
④ 1 か月に 1 回程度
⑤ 数か月に 1 回程度
⑥ 1 年に 1 回程度
⑦ 1 年に 1 回未満

Q15. 当該行為に対し、あなたはどのような対応をしましたか（Q4 で①を回答した場合のみ）。

① 行為者からの要求等を断った
② 複数人で対応した
③ 上司に対応を引き継いだ
④ 要求に応じた
⑤ 謝り続けた
⑥ 警察に通報した
⑦ その他
⑧ 何もできなかった

Q16. なぜあなたは当該行為に対して要求に応じたのですか（Q15 で④を回答した場合のみ）。

① 応招義務により、要求を断ってはいけないと考えたため
② 他業務もあり、要求に応じたほうが早く解決すると考えたため
③ カスタマーハラスメントに該当するか判断がつかなかったため
④ 自分が我慢すれば収まると考えたため
⑤ 当該行為が常態化しており、今更対応を変えることが難しいと考えたため
⑥ 訪問診療・看護や入院病棟の個室等で行為を受けたため、他の人に助けを求められなかったため
⑦ その他

Q17. 当該行為を受けたあと、あなたは誰かに相談しましたか（Q4 で①を回答した場合のみ）。

① 勤務先の同僚に相談した
② 勤務先の上司に相談した
③ 勤務先の相談窓口に相談した
④ ①～③以外（勤務先以外の窓口や友人、家族等）に相談した
⑤ その他
⑥ 何もしなかった

Q18. あなたの勤務先はあなたからの相談に対し、どのような対応をしましたか（Q17 で②、③を回答した場合のみ）。

① あなたの要望を聞いたり、問題を解決するために相談に乗ってくれた
② あなたに事実確認のためのヒアリングを行ってくれた
③ 勤務先関係者（その場にいた同僚・上司など）に事実確認を行ってくれた
④ 行為者に対し、注意、警告するなどの対応をしてくれた
⑤ 行為者に事実確認を行ってくれた
⑥ 警察に相談してくれた
⑦ 弁護士に相談してくれた
⑧ メンタルヘルスの相談窓口の利用を勧奨してくれた
⑨ 相談したことを理由としてあなたに不利益な取扱い（解雇・降格・減給・不利益な配置転換など）をした
⑩ その他
⑪ 特に何もしてくれなかった

Q19. 当該行為を受けたことによってあなたにどのような心身の影響がありましたか（Q4 で①を回答した場合のみ）。

① 怒りや不満、不安などを感じた
② 仕事に対する意欲が減退した
③ 職場でのコミュニケーションが減った
④ 患者等へ相対することに恐怖を感じるようになった
⑤ 眠れなくなった
⑥ 仕事を休むことが増えた
⑦ 通院したり服薬をした
⑧ 入院した
⑨ その他
⑩ 特に影響はなかった

Q20. あなたが過去に受けた患者や利用者等からの迷惑行為に発展した事案のうち、そういった行為に発展したきっかけ・原因として考えられるものについて、教えてください（Q4 で①を回答した場合のみ）。

① 診療・治療結果、治療方針、看護内容等の提供医療サービスへの不満
② 待ち時間への不満
③ 医療従事者や医療機関の職員の説明内容、説明方法への不満
④ 医療従事者や医療機関の職員の態度・言葉遣いへの不満
⑤ 医療機関のルールや制度への不満
⑥ 苦情・要望に対する初期対応の不備
⑦ 医療過誤またはその可能性があったことによるもの
⑧ 行為者の精神疾患の影響が考えられるもの
⑨ 行為者の認知症の影響が考えられるもの
⑩ 行為者の身体的な痛み・苦しみ、病気や怪我に対する不安によるもの
⑪ 行為者のせん妄によるもの
⑫ その他
⑬ わからない

Q21. あなたが過去に見た、患者や利用者等からの迷惑行為に発展した事案のうち、そういった行為に発展したきっかけ・原因として考えられるものについて、教えてください（Q4 で②を回答した場合のみ）。

① 診療・治療結果、治療方針、看護内容等の提供医療サービスへの不満
② 待ち時間への不満
③ 医療従事者や医療機関の職員の説明内容、説明方法への不満
④ 医療従事者や医療機関の職員の態度・言葉遣いへの不満
⑤ 医療機関のルールや制度への不満
⑥ 苦情・要望に対する初期対応の不備
⑦ 医療過誤またはその可能性があったことによるもの
⑧ 行為者の精神疾患の影響が考えられるもの
⑨ 行為者の認知症の影響が考えられるもの
⑩ 行為者の身体的な痛み・苦しみ、病気や怪我に対する不安によるもの
⑪ 行為者のせん妄によるもの
⑫ その他
⑬ わからない

Q22. 医療現場で「カスタマーハラスメント」やその可能性のある言動に対応する上での課題としてどのようなことが考えられますか。

① カスタマーハラスメントの判断基準がわからない
② カスタマーハラスメントを受けたときの対応方法がわからない
③ カスタマーハラスメントを受けたときの相談窓口がわからない
④ 対応することでさらなるトラブルにつながるおそれがある
⑤ 応招義務を考慮するとどこまで対応すべきなのかがわからない
⑥ 治療の必要性や患者・関係者の苦痛・不安に寄り添うために対応せざるを得ない状況がある
⑦ 人員不足による対応体制整備が困難である
⑧ その他
⑨ 特になし

Q23. カスタマーハラスメントの防止に向けて、業界や勤務先、行政に対してどのような対応を望みますか。

① 勤務先の自主的な取組の促進・支援（勤務先による基本方針の発信、組織内マニュアルの策定・教育 等）
② 業界団体の取組の促進・支援（業界共通の判断基準等を含めた対応方針、マニュアルの策定、業界関係者への研修・周知・啓発 等）
③ 国による社会全体に対する啓発
④ 国による勤務先に対する啓発や教育
⑤ ハラスメント（ハラスメントの行為者）に対する規制
⑥ その他取組の促進や支援
⑦ 特になし

Q24. その他ご意見・ご要望があればご記入ください。