

1. 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。

2. 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。

3. 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。

4. 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。

5. 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。

6. 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。

7. 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

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行うこと
- ・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 等

設問番号	設問文	設問種	選択肢	補足
1. 属性に関する設問				
Q1	1-1 あなたの籍地を教えてください。	甲正答/必須	① 無答 ② 海外居住 ③ 保護国 ④ 助産院 ⑤ 看護院 ⑥ 看護学校 ⑦ 看護専門学校 ⑧ 看護大学 ⑨ 看護専門学校 ⑩ 看護大学 ⑪ 看護専門学校 ⑫ 看護大学 ⑬ 看護専門学校 ⑭ 看護大学 ⑮ 看護専門学校 ⑯ 看護大学 ⑰ 看護専門学校 ⑱ 看護大学 ⑲ 看護専門学校 ⑳ その他	
Q2	1-2 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、最も近いものをお選びください。)	甲正答/必須	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 診療所 ⑤ 一般診療所 (訪問診療を行っている) ⑥ 特別診療所 (訪問診療を行っている) ⑦ 訪問診療クリニック (内科含む) ⑧ 訪問看護ステーション ⑨ その他 (①～⑧のいずれにも該当しない方を含む)	
Q3	1-3 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。	甲正答/必須	① 無答 ② 精神科 ③ その他	
2. 本調査				
●「新しい迷惑行為」に関する設問を記載 (定員、該当行あり) ※「新しい迷惑行為」に関する設問シートを参照				
Q4	2-1 あなたは過去3年において、訪ねるに患者や利用者等からの新しい迷惑行為 (「カスタマーハラスメント」に該当する行為) を受けたことはありましたか。	甲正答/必須	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	若しくは前にかさねた迷惑行為について補足
Q3、6	2-2 あなたが受けた当該行為はどのような行為でしたか。	複数正答/必須	① 身体的な攻撃 () ② 精神的な攻撃 () ③ 経済的な攻撃 () ④ 身体的・精神的攻撃 () ⑤ 経済的な攻撃 ()	①～⑤を複数選択可能/任意

質問番号	設問編	設問編	選択肢案	補足
Q7、8	2-2' あなたが「 <u>見た</u> 」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。	複数回答/必須	① 言動の内容及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 威嚇的な言動（ ） ⑤ 職務的・私的な脅迫（ ） ⑥ 肉体的な言動（ ）	2)で「 <u>見た</u> 」した場合は、 金銭被害に自由記号/任意
Q9	2-3 あなたが受けた当該行為は身の危険を感じましたか。	単回答/必須	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	2)で「 <u>見た</u> 」した場合は、
Q10	2-4 あなたが受けた当該行為を受けた場所はどこでしたか。	複数回答/必須	① 医療機関内（診療室や検査室等の患者のいない空間） ② 医療機関内（診療室等の個室以外（廊下）や待合室に区切られていない空間。受付・待合室、廊下等の他人の目が見える場所） ③ 医療機関内（入院病棟内の居室） ④ 医療機関内（入院病棟内の浴室・トイレ等） ⑤ 電話（医療機関内の電話） ⑥ デジタル通話（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通信手段） ⑧ その他（ ） ⑨ その他（ ）	2)で「 <u>見た</u> 」した場合は、
Q11	2-4' あなたが「 <u>見た</u> 」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。	複数回答/必須	① 医療機関内（診療室、受付・待合室、廊下等） ② 医療機関内（入院病棟内） ③ 電話（医療機関内の電話） ④ デジタル通話（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通信手段） ⑥ その他（ ） ⑦ その他（ ）	自由記号/必須 2)で「 <u>見た</u> 」した場合は、
Q12	2-5 あなたが受けた当該行為の行為者は誰でしたか。	複数回答/必須	① 患者 ② 患者の家族・関係者 ③ 医療従事者または訪問先の近隣住民 ④ 看護診断・予後管理等の利用者 ⑤ わからない ⑥ その他（ ）	2)で「 <u>見た</u> 」した場合は、
Q13	2-5' あなたが「 <u>見た</u> 」他の人が受けていた当該行為の行為者は誰でしたか。	複数回答/必須	① 患者 ② 患者の家族・関係者 ③ 医療従事者または訪問先の近隣住民 ④ 看護診断・予後管理等の利用者 ⑤ わからない ⑥ その他（ ）	2)で「 <u>見た</u> 」した場合は、
Q14	2-5 ここまであなたがどのくらいの頻度で痛みを受けましたか。	単回答/必須	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	2)で「 <u>見た</u> 」した場合は、

設問番号	設問文	設問種	選択肢案	補足
Q15	2-6 当該行為に對し、あなたはどのような対応をされましたか。	複数回答/必須	☐ ① 担当部署からの要求等を断った ☐ ② 権限内で対応した ☐ ③ 上司に対応を引き渡した ☐ ④ 直ちに対応した ☐ ⑤ 取り次いだ ☐ ⑥ 警察に通報した ☐ ⑦ その他：) ☐ ⑧ 何もできなかった	2-6 7-1 を回答した場合は、 自由記述/必須
Q16	2-7 なぜあなたは当該行為に対して要求に応じたのですか。	複数回答/必須	☐ ① 上司の指示により、要求を断ることはできないと考えたため ☐ ② 他部署もあり、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 自分が抗議すれば取ると考えたため ☐ ⑤ 当該行為が常態化しており、当該対応を受けることが難しいと考えたため ☐ ⑥ 当該行為・抗議や人権侵害の被害で損害を受けたため、他の人に被害を求められなかったため ☐ ⑦ その他：)	2-6 7-1 を回答した場合は、 自由記述/必須
Q17	2-8 当該行為を受けたあと、あなたにぶかに相対しましたか。	複数回答/必須	☐ 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 勤務先の同僚に相談した ☐ ④ 1～3以外（勤務先以外の上司や友人、家族等）に相談した ☐ ⑤ その他：) ☐ ⑥ 何もなかった	2-6 7-1 を回答した場合は、 自由記述/必須
Q18	2-9 あなたの勤務先はあなたからの相談に對し、どのような対応をされましたか。	複数回答/必須	☐ ① あなたの要望を聞いて、問題を解決するために相談に乗ってくれた ☐ ② あなたに非正規雇用のためのトレーニングを行ってくれた ☐ ③ 勤務先関係者（その場にいる同僚・上司など）に事実確認を行ってくれた ☐ ④ 行方不明、注意、警告などの対応をしてくれた ☐ ⑤ 行方不明に被害連絡を行ってくれた ☐ 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めてくれた ☐ ⑨ 当該行為を理由としてあなたに不利な扱い（解雇・降格・減給・不利な配置転換など）をした ☐ ⑩ その他：) ☐ ⑪ 何もなかった	2-6 7-1 を回答した場合は、 自由記述/必須
Q19	2-10 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。	複数回答/必須	☐ ① 経済的打撃、不安などを覚えた ☐ ② 仕事に対する意欲が低下した ☐ ③ 職場でのコミュニケーションが弱った ☐ ④ 通勤等へ向かう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 通院したり治療をした ☐ ⑧ 入院した ☐ ⑨ その他：) ☐ ⑩ 特に関与はなかった	2-6 7-1 を回答した場合は、 自由記述/任意

設問番号	設問文	設問種	選択肢	補足
Q20	2-11 あなたが過去に受けた暴力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。	増設回答/必須	① 治療・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との関係性、説明方法への不満 ④ 医療従事者や医療機関の職員との関係、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 看護・看護に対する期待とのずれ ⑦ 医療の質またはその可能性があったことによるもの ⑧ 行方不明の精神疾患の患者が考えられるもの ⑨ 行方不明の精神疾患の患者が考えられるもの ⑩ 行方不明の身体的な痛み、苦しみ、病気や症状に対する不安によるもの ⑪ 行方不明の不安によるもの ⑫ その他（ ） ⑬ わからない	2-11 自由記述/必須
Q21	2-11 あなたが過去に見た、暴力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。	増設回答/必須	① 治療・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との関係性、説明方法への不満 ④ 医療従事者や医療機関の職員との関係、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 看護・看護に対する期待とのずれ ⑦ 医療の質またはその可能性があったことによるもの ⑧ 行方不明の精神疾患の患者が考えられるもの ⑨ 行方不明の精神疾患の患者が考えられるもの ⑩ 行方不明の身体的な痛み、苦しみ、病気や症状に対する不安によるもの ⑪ 行方不明の不安によるもの ⑫ その他（ ） ⑬ わからない	2-11 自由記述/必須
Q22	2-12 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二つの課題としてどのようなことが考えられますか。	増設回答/任意	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対応方法がわからない ④ 対応することであるトラブルにつながる可能性がある ⑤ 対応方法を考えることで対応すべきことがわからない ⑥ 治療の必要性や治療、医師の言葉、本意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が脆弱である ⑧ その他（ ） ⑨ 特になし	自由記述/任意
Q23	2-13 カスタマーハラスメントの防止に向けて、医師や助産師、看護士に対してどのような対応を望みますか。	増設回答/任意	① 医療従事者の意識の向上、支援（研修による基本方針の発信、組織マニュアルの策定、教育等） ② 医師の意識の向上、支援（研修による基本方針の発信、組織マニュアルの策定、教育等） ③ 医師による患者に対する態度や態度 ④ 医師による患者に対する態度や態度 ⑤ ハラスメント（ハラスメントの行為等）に対する対応 ⑥ その他（ ） ⑦ 特になし	自由記述/任意
Q24	3-1	自由記述/任意	・ ご意見、ご要望（ ）	