



一般社団法人

茨城県保険医協会

出版物のご案内

2025年11月版

特集／経営対策シリーズ 2025

医院経営と雇用管理

全国保険医団体連合会発行 B5判 197ページ

会員価格 1,200円(定価 1,500円) ※税・送料込み

ハラスメントに対応した就業規則たたき台、 労働条件通知書記載例・労使協定例なども充実!!

- 2024年4月から変更となった労働条件明示のルールに対応し、労働条件通知書の記載例などに反映しています。また、パワハラ・セクハラのほか、今回は新たにカスハラに対応した解説や就業規則のたたき台も掲載しています。
- 医療機関にも関係の深い「育児・介護休業法改正」のポイント、2025年4月から創設された新たな給付である「出生時休業支援給付金」などについて、日常の医院経営で活用しやすいよう、分かりやすく、詳しい解説を加えました。
- 労務にかかわる各種様式など、実際に作成する書面等の例も多数掲載。

■主な内容■

- 第1章 職員雇用に関連法令
- 第2章 求人と採用・試用期間
- 第3章 職場における規律
- 第4章 労働時間・休憩時間
- 第5章 休日・休暇
- 第6章 賃金
- 第7章 安全衛生・健康管理
- 第8章 労働保険・社会保険
- 第9章 女性の労働、妊娠・出産、
育児・介護休業制度
- 第10章 ハラスメント
- 第11章 退職・解雇—労働契約の終了—
- 第12章 懲戒
- 第13章 就業規則の意義と記載事項
各種様式集、職業別求人賃金など参考資料

連絡先：一般社団法人 茨城県保険医協会

〒300-0038 茨城県土浦市大町 12-31 TEL029(823)7930 E-mail:info@ibaho.jp

注文書

切り取らずこのままFAX029-822-1341へお送りください

医療機関名 _____ 担当者名 _____ ※必ずご記入ください。

住所 (〒 _____) _____

連絡先 TEL _____ FAX _____

注文数 (_____ 冊) × 価格 (1,200円(会員価格)) = 合計(_____)円

代金支払方法 座振替(会費と合算しての引落) ・ 代引き(別途手数料 330円 要)

※いずれかに○をつけてください。

< 参考 >

(6) 個の侵害(私的なことに過度に立ち入ること)

(4) カスタマーハラスメント

1. 「雇用管理上の措置」が事業者の義務になりました

顧客等が従業員に暴言を吐く、謝罪や土下座を強要する、暴力を振るうといったカスタマーハラスメント(カハラ)が、大きな社会問題となっています。厚労省の調査によると、特に「医療・福祉」の分野は、カハラが多い業種であることがうかがえます。

2025年の通常国会では、カハラ対策として、事業主に「雇用管理上の措置」を義務付けることなどを内容とする法律(改正労働施策総合推進法〔以下、改正法〕)が成立しました。2026年内に施行される見通しです。対象となる「カハラ」の具体例や、事業主が講じるべき措置の内容について、厚労省から「指針」が公表される予定ですが、現時点では未公表です。

患者やその家族からのカハラは、スタッフの休職や離職を招いたり、自院の医療の質・安全の低下にもつながる医療機関経営のリスク要因です。院長にはカハラへの対応が求められます。まずはカハラを絶対に許さない方針を示し、院内で共有することがカハラ防止の第一歩です。

2. カハラとは一正当なクレームとの違い
患者やその家族等からの正当なクレームには、誠実に対応する必要があります。そのため、正当なクレームとカハラをきちんと区別し、院内で共有しておく必要があります。

カハラの典型的なものとして、暴力行為やセクハラ行為、怒鳴る・大声を出す、暴言

(脅迫的、侮辱的、人格否定の言動)、過剰・不当な要求(謝罪の強要、長時間の拘束など)が挙げられます。

改正法は、「カハラ」は労働者の就業環境を害する、次の要素を満たす言動としています。

- ①顧客等(患者やその家族を含む)の言動
- ②社会通念上許容される範囲を超えた言動
- ②に該当するかを一概に示すことは難しいですが、相手方の言動が、i) 問題の解決やサービス改善につながるものかどうか、ii) 事実に基づく妥当なものかどうか、iii) 建設的な対話になるものかどうか一などが一応の基準になるでしょう。

3. 院長に求められる対応

- ①就業環境が害されることのないよう、カハラに対する雇用管理上必要な措置を講じること
 - ・労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
 - ・カハラへの対応の実効性の確保に必要な、抑止のための措置
- ②労働者に対する不利益取扱いの禁止
 - ・労働者がカハラを相談を行ったことや、相談に対応した際に事実を述べたことを理由とした解雇その他不利益取扱いの禁止
- ③他の事業主への協力(自院の労働者が取引先等の他社の労働者にカハラを行った場合)
 - ・他の事業主に必要な協力を求められた場合に協力するよう努める
- ④労働者に対する配慮
雇用する労働者のカハラに対する関心と

第13章 就業規則の意義と記載事項

(1) 作成の意義

常時10人以上の職員を使用する医療機関は、就業規則を作成して職員の代表の意見書を添付し、所轄労働基準監督署長に届け出なければなりません(労基法第89条、90条)。

この場合の職員には、いわゆる正規職員のほか、パート職員やアルバイト等すべての者が含まれます。

職員が10人未満の場合は就業規則の作成義務はありませんが、勤務条件を明確にすることによって、職員は安心して業務に励むことができ、院長にとっても職員との無用のトラブルを避け、経営環境の安定と計画性のある経営の見通しを立てることができ、また、職場規律を規定することによって、職場の秩序が保たれ、医療機関業務が効率的に行われるようになります。

なお、就業規則作成後も、実態と異なることや新たな問題などあれば職員と十分に話し合い就業規則を変更し、定期的に見直しを図りその運用を適切に行うことが大切です。変更する場合も職員の代表の意見書を添付し、所轄労働基準監督署長に就業規則変更届を提出する必要があります。

(2) 記載内容

就業規則の内容(記載事項)には、法律上必ず記載しなければならない「**必要的記載事項**」と、定めることが強制されていない「**任意的記載事項**」があります。必要的記載事項は、労基法第89条により絶対的的必要記載事

項と、医療機関で定める場合に必ず記載する相対的的必要記載事項があります。

《絶対的的必要記載事項》

- ①始業および終業の時刻、休憩時間、休日、休暇並びに労働者を2組以上に分けて交替に就業させる場合においては就業時転換に関する事項(労基法第89条第1号)。
- ②賃金(臨時の賃金、賞与その他これに準ずるものは除く)の決定、計算および支払の方法、賃金の締め切りおよび支払いの時期並びに昇給に関する事項(労基法第89条第2号)。
- ③退職に関する事項(解雇の事由を含む)(労基法第89条第3号)。

《相対的的必要記載事項》

- ①退職手当の定めをする場合においては、適用職員の範囲、退職手当の決定、計算および支払い方法並びに支払い時期に関する事項(労基法第89条第3号の2)。
- ②臨時の賃金等(退職手当を除く)および最低賃金額の定めをする場合においては、これに関する事項(労基法第89条第4号)。
- ③職員の食費、作業用品そのほかの負担をさせる定めをする場合においては、これに関する事項(労基法第89条第5号)。
- ④安全、および衛生に関する定めをする場合においては、これに関する事項(労基法第89条第6号)。
- ⑤職業訓練に関する定めをする場合においては、これに関する事項(労基法第89条第7号)。
- ⑥災害補償および業務外の傷病扶助に関する