水戸市医師会看護専門学院における
カスタマーハラスメントへの対応に関する指針

令和８年５月１日 水戸市医師会

１ 本指針の目的

⑴ よりよい関係の構築を目指して

水戸市医師会看護専門学院（以下、学院という）におけるカスタマーハラスメントの位置づけや対応方針を明確にすることにより、学院に対する適正な要望や意見が抑制されず、学生および保証人や地域社会等の関係者と学院との間の良好なコミュニケーションや信頼関係が構築されることを目指し、教育の質の向上に繋げます。

⑵ 教育の質を支える職場環境づくり

学生の学びの場である学院においても、カスタマーハラスメントにより職員の労務環境が害されることなく、学生に安定して教育を提供し続けるため、学院におけるカスタマーハラスメント問題に対して適切な対応を行うことにより職員（教員以外の職員や臨時的任用職員等を含む）一人一人のメンタルヘルスを守ります。

⑶ 国の動向と法改正

カスタマーハラスメント問題は、国や事業主のみならず、社会全体が取り組むべき問題となっています。令和７年６月４日、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（以下「労働施策総合推進法」という）が改正されました。

職場における顧客等の言動に起因する問題（いわゆるカスタマーハラスメント問題）に関する規定が新設され、顧客や施設利用者等の顧客側に対してもカスタマーハラスメント問題への理解と対応が求められることとなりました。

以上を踏まえ、学院は、保証人や地域社会等の関係者との信頼関係を深め、職員の労務環境を維持し、学生により質の高い教育を提供することを目的として、学院におけるカスタマーハラスメントへの対応に関する指針を定めました。

２ 学院におけるカスタマーハラスメントの定義

⑴ 学院におけるカスタマーハラスメントの主体および対象

学院におけるカスタマーハラスメントの主体は、学生（卒業生等や入学予定の者を含む）および保証人・学生等の親族・知人など、学生等の関係者として行動する者（以下、カスタマーハラスメントの主体を「学生等関係者」という）とし、対象は、学院において勤務する全ての職員とします。

⑵ カスタマーハラスメントにあたる行為

令和７年６月 11 日公布の労働施策総合推進法改正（施行前）33 条１項に照らし、学生等関係者の言動であって、職員の業務の性質やその他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものをハラスメント行為とします。

具体的には以下の類型や行為が考えられますが、これらは例示であり、ハラスメント行為がここに示したものに限られるということではありません。

① 物理的な攻撃

ア 殴る、蹴る、叩く、突き飛ばす、物を投げるなどの暴力的行為

イ 机を叩く、椅子を蹴るなど器物破損につながるような行為

② 精神的な攻撃
ア 侮辱的な言動や人格を否定するような言動
イ 暴言、罵声、恫喝、威圧的な叱責、不相当な大声
ウ 同じ内容の要望等を執拗に繰り返す行為
エ 言葉じりや表現のミスを捉えた揚げ足取り
オ 威嚇、脅迫、反社会的な関係の示唆など、恐怖を覚えさせる言動
カ 事実ではない事柄や学院・職員の信用を不当に害する内容のロコミやＳＮＳ等での拡散
③ 過大な要求
ア 実現困難な要求の繰り返し（担任の変更・退職等、特定の学生の特別扱い等）
イ 執拗な謝罪・土下座等の要求、学院側ができないと説明したことに対する繰返しの要求
ウ 緊急の事態（学生の生命に関わる事態、重大な損害が出る恐れのある事態等）以外の業務時間外の応対を求める行為
エ 特定の職員による対応を強要する行為
④ 業務を妨害する行為
ア 居座りや電話などによる長時間（30 分を超える）の拘束
イ 頻繁に来所したり電話を掛けたりし、要求を繰り返す行為
⑤ 個の侵害
ア 職員へのつきまといや待ちぶせ、個人のプライバシーを侵害する行為
イ インターネット、ＳＮＳ等への職員個人の名誉・信用を棄損させる内容の投稿等
ウ 深夜、早朝、休日等の連絡や訪問等（緊急の必要性がある場合を除く）

3 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

⑴ 学院では、ハラスメントとみられる事象が発生した場合に備えて、その事象がハラスメントにあたるかどうかを判断するための相談・報告窓口を設置し、ハラスメントに適正かつ迅速に対応をするため、対応方法や手順を策定し、学院および水戸市医師会、外部機関（法務局、弁護士、警察等）との連携を図ります。
⑵ ハラスメントと思われる事案が発生した場合あるいは発生の可能性が高い場合は、事実関係の正確な確認を行い、外部機関から協力を仰ぎながら、以下の方針を踏まえて対応します。
① 概要を確認したうえで、一人の職員だけで対応させず、学院や外部機関等と連携の上、学院全体でチームとしての対応を行います。
② 暴言や威嚇等が行われた場合、対応が長時間（３０分を超える）に及んだり、頻回になったりする場合など、対応が困難と判断した場合には、対応を打ち切る場合があります。
③ 違法な行為（インターネットへの違法な投稿等を含む）については、必要に応じて外部の専門家による援助を受け、法的対応をする場合があります。
④ 職員や学生に危険が生じる可能性がある場合、あるいは暴行・脅迫・器物損壊等の犯罪にあたる行為が見受けられる場合等については警察・法務局等に相談し、必要な援助を受けます。
⑤ 金銭的な保証や、念書・詫び状等の文書の発行はできません。
⑥ 被害を受けた職員に対しては、状況に応じ必要な配慮を行います。
⑶ 良好な信頼関係の構築やカスタマーハラスメント防止を強化するために、外部講師等を招いての職員研修等、職員の意識を啓発するための施策を実施します。そして、ハラスメント事案を通じて、実際の対応やその経過を学院および水戸市医師会で共有し、よりよい対応のあり方や体制づくりの構築に努めてまいります。

４ 家庭及び地域とともに

学生の目的を実現する上で、学院および家庭は大きな役割を担っており、それぞれが学生の教育に責任をもつとともに、相互に緊密に連携・協働して取り組むことが重要です。

学院は、今後も家庭とともに連携を図りながら「資格取得」を実現するために誠意をもって教育を推進していきます。