

【参考】令和2年度組織力向上支援使用資料（抜粋）

ハラスメントに関する知識とその対応 ～明るい職場づくりのために～

東京都医療勤務環境改善支援センター 医療労務管理アドバイザー
医療労務コンサルタント 特定社会保険労務士

はじめに

医療安全は、患者と医療者双方にとって非常に重要な課題です。

安全で質の高い医療を提供するためには、診療面の取り組みのほかに、情報伝達や職種間のコミュニケーション、リーダーシップ、意思決定、状況認識などというノンテクニカルスキルの向上が必要です。

～「お互いの人格を尊重する」～

個人の名誉やプライバシーなどを保護するための権利「人格権」。

ハラスメント対策の本質は、職場の一人ひとりが、自分も相手も等しく、不当に傷つけられてはならない尊厳や人格を持った存在であることを認識したうえで、それぞれの価値観や立場、能力などといった違いを認めて、互いの人格を尊重しあうことにあります。

ハラスメント対策により、患者さん、医療者双方にとってさらに安全な医療提供ができるチームをつくりましょう！

ハラスメント

■ ハラスメントの概念と種類

「相手に迷惑をかけること = 嫌がらせ」

「自分の意に反した、不快にさせられる」行為

- セクシュアルハラスメント → 性的な言動や行動による嫌がらせ **法的規定あり**
- マタニティハラスメント → 妊娠を理由とする差別や嫌がらせ **法的規定あり**
- パタニティハラスメント → 男性の育休取得妨害 **法的規定あり**
- パワーハラスメント → 同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内での優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為 **法的規定あり**
- アルコールハラスメント → 飲酒強要、パワハラ
- スモークハラスメント → 受動喫煙

ハラスメントの防止義務

■ セクシュアル・ハラスメント

職場におけるセクシュアルハラスメントの発生を防止するために、事業主が雇用管理上必要な措置※を取るよう義務付けている

(男女雇用機会均等法 第11条)

(雇用管理上必要な措置の具体例)

- (1) 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発
- (2) 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- (3) 職場におけるセクシュアルハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応
- (4) (1) から (3) までの措置と合わせて講ずべき措置
 - ・ プライバシー保護のために講ずべき必要な措置
 - ・ 相談したこと等を理由とした不利益取り扱い禁止措置

ハラスメントの防止義務

■ パワー・ハラスメント

事業主は職場でパワハラが生じないように「当該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その他の雇用管理上必要な措置※を講じなければならない」と義務づけられた

(改正労働施策総合推進法、令和2年6月1日施行：旧雇用対策法)

改正労働施策総合推進法

● パワーハラスメント防止対策の法制化

☆ 事業主に対して、パワーハラスメント防止のための雇用管理上の措置義務（相談体制の整備等）を新設

- ・ 適切な措置を講じていない場合には**是正指導の対象**となる
(令和4年3月31日までは中小企業は努力義務)

ハラスメント：セクシュアルハラスメント

定義：（１）「職場」において行われる性的な言動に対するその雇用する「労働者」の対応により、当該労働者がその労働条件につき、不利益を受け、
又は（２）当該性的な言動により当該労働者の就業環境が害される※こと

2類型

（１）対価型セクシュアルハラスメント

労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の対応（拒否や抵抗）により、解雇、降格、減給などの不利益を受けること

（２）環境型セクシュアルハラスメント

労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の就業環境が不快なものとなったため、労働者の能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど、その労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じること

ハラスメント：セクシュアルハラスメント

就業環境が害される※とは

- (1) 能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じること
 - (2) 受け手が女性なら「平均的な女性労働者の感じ方」、男性なら「平均的な男性労働者の感じ方」（≡職場の多くの人にとっても就業する上で看過できない程度の支障といえるか）を基準として判断
- ・グレーゾーン（行為者が無自覚で、事業主が雇用管理上の措置を講ずる必要のあるハラスメント／違法なハラスメントといえるかどうかの判断にも迷う言動）も多い

セクシュアルハラスメント認識度チェックシート

セクシュアルハラスメント認識度チェックシート		
1	食事に付き合わない女性職員に対しては、工作中無視している。	セクシュアルハラスメントになると 思う 思わない
2	同じ課の男性職員と街でお茶を飲んだだけなのに、性的な噂を流された。	思う 思わない
3	宴会では、部長の隣は女性職員が座ると決まっている。	思う 思わない
4	飲み会で、セクハラ相談員をしている友人から、相談内容を聞かされた。	思う 思わない
5	疲れ気味の女性職員には、親切に肩をもんであげる。	思う 思わない
6	課長は女性職員だけを集めて定期的に飲み会をしている。	思う 思わない
7	同じ係の女性職員に好意を持っていたので食事に誘った。	思う 思わない

ハラスメント：パワーハラスメント

■ ハラスメントの分類

退職強要型

- ・退職届の提出をストレートに強要する
- ・仕事を取り上げる（長期の自宅待機）
- ・本人のキャリアに全くふさわしくない仕事をさせる
- ・仲間と席を離して孤立化させる
- ・過大なノルマ ・遠隔地への配置転換

人間関係型

- ・人格を否定するような侮辱的な発言
- ・叱責 ・暴力 ・からかい ・無視
- ・無交渉（会話をしない・させない）

■ 「指導・叱責」とのパワハラの違い

問題となった事案の内容や言動が「**業務の適正な範囲**」を超えたか否かという基準や、裁判例やパワーハラスメントの具体的な行為類型に基づき判断



ハラスメント：パワーハラスメント

◎行為類型(6類型)

	ハラスメントにあたる例	ハラスメントにあたらぬ例
身体的な攻撃	<ul style="list-style-type: none"> ・指示に従わないと部下を殴打する ・不手際があった部下の頭を丸刈りにする 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務上関係のない同僚間の喧嘩
精神的な攻撃	<ul style="list-style-type: none"> ・ミスが目立つ部下に対し、「新入社員以下だ」「なんでわからない。お前は馬鹿だ」「役立たず」「給料泥棒」「死ね」等の人格否定、名誉感情をいたずらに害するような発言を繰り返す ・ミスをした部下を同僚の目の前で執拗に叱責する 	<ul style="list-style-type: none"> ・遅刻や服装の乱れなど社会的ルールやマナーを欠いた言動が見られ、再三注意してもそれが改善されない部下に対して上司が強く注意する ・顧客から苦情を受けたため、テレアポ業務の担当に対して、声を大きくすること、電話の件数をこなすのではなくアポイントの取得を目指すべきことなどを厳しく注意
人間関係からの切り離し	<ul style="list-style-type: none"> ・意にそわない部下をプロジェクトから外し、長期間にわたり、別室に隔離したり、自宅研修させたりする 	<ul style="list-style-type: none"> ・新入社員を育成するために短期間集中的に個室で研修等の教育を実施する

ハラスメント：パワーハラスメント

◎行為類型(6類型)

	ハラスメントにあたる例	ハラスメントにあたらない例
過大な要求	<ul style="list-style-type: none"> ・運転手に対して、接触事故を理由に1か月間の炎天下での除草作業を含む下車勤務命令を下す ・販売目標未達成の罰として、研修会にコスチュームを着用して参加することを実質的に強要する 	<ul style="list-style-type: none"> ・社員を育成するために、現状よりも少し高いレベルの業務を任せる
過小な要求	<ul style="list-style-type: none"> ・管理職である部下を退職させるため、だれでも遂行可能な受付業務を行わせる 	<ul style="list-style-type: none"> ・経営上の理由により、一時的に、能力に見合わない簡易な業務を就かせる
個の侵害	<ul style="list-style-type: none"> ・学歴や容姿に言及しつつ執拗に笑い者にする ・部下に上司の私用を繰り返しやらせる 	<ul style="list-style-type: none"> ・社員への配慮を目的として、社員の家族の状況等についてヒアリングを行う

【参考】業務指導とパワーハラスメントの違い

	叱る	怒る
感情	愛情や責任感が込められている	憎しみや怒りが入り混じっている
言動	理性的、冷静、丁寧語	感情的、暴言、脅し（衝動的）
効果	生産的、納得性（やる気を出させる）	非生産的、しこりを残す

叱り方のポイント	OK	NG
感情的になりすぎて人格を否定しない	どうしたんだ、何かあったのか？	こんなこともできないなんてあり得ない
改善すべき点は正しく伝える	もっと●●をしよう	もっと、ちゃんとしろ
改善方法や具体策も明確にする	何がミスの原因だと思う？	そんなことぐらい自分で考える
自分の保身のために叱らない	ちゃんと指導できなかった私も悪いが	お前のせいで面目丸つぶれだ
叱った後のフォローも大切に	あなたならできると思うから、これからも一緒に頑張ろう	叱りっぱなしにする
部下の言い分も聞く	君はどう思っている？何か言い分はある？	おまえは黙って言うことを聞けばいいんだよ
重大なミスほど人前で怒らない	個室によんで注意する	みんなの前で「バカヤロー」という

※上記は一例です。これによらないケースもあります。

30

医療現場におけるハラスメントの実態

■ 医療現場におけるハラスメントの特徴

(1) 関与者の多様性

一般の職場に比べ、医療現場が大きく違う点は、業務への関与者の職種が多様であり、さらに国家資格などの専門性の高い資格を求められている点にある。サービスを受ける側（家族を含めた患者など）についても、生命・健康や生活維持というサービスの性格上、通常の商品・サービスに比べ、厳しい見方をして、深く関与する傾向にあり、関与者がさらに多様化している

(2) 専門職としての自負

医療現場においては、特に看護職については、患者満足・顧客満足を原則とした専門職としての自負から、ハラスメントに対して相当程度受容してしまい、事案が顕在化しにくい傾向にある

ハラスメントの基礎知識

パワハラ理解度チェック

	チェック項目	✓
1	指導するために個室に呼び、間違った対応を指摘し指導した。	
2	職場の同僚の誰に挨拶をしても無視され、社員旅行参加を拒絶された。	
3	先輩から、私用の買い物や、車の送り迎えを無理強いされた。	
4	上司が、部下の失敗に対して、「この役立たず、いらないんだよ」と職場のメンバーに聞こえるような大声で叱責し、その後、何度も同様な叱責が続いた。	
5	目標を達成できない社員を長時間正座させ、定規で頭を叩きながら説教をした。	

加害者・事業者の法的責任

・ 事業者に問われる法的責任

(1) 債務不履行責任（民法415条）

事業者は労働契約上の義務として

安全配慮義務（職員がパワーハラスメントの被害のような危険を受けないようにする義務）

職場環境配慮義務（ハラスメントが起きないように職場環境に配慮する義務）

○労働契約法に明文化（第5条）

「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働ができるよう、必要な配慮をするものとする」

→これを怠ると債務不履行責任を問われ、損害賠償請求の対象になる

(2) 不法行為責任（民法709条）

ハラスメントが病院の行為として行われた場合は、病院自身が不法行為責任に問われることもある。損害賠償の面では債務不履行責任の場合と同じ

加害者にならないために

1. 上司と部下、同僚、多職種間で信頼関係を築きましょう
2. 信頼関係を築くためには、コミュニケーションが大切
→ メール・電話よりも直接の会話が重要！
コミュニケーションの中身：「伝える」「問いかける」「観察する」
「話を聞く」「合わせる」
3. お互いを人格を尊重した接し方をしましょう
→ 考え・意見・提案などを聴く姿勢をもつ
4. お互いのモチベーションアップを意識して行動する
→ 仕事に対する目的意識を明確に
5. 不安に感じた時は、周囲や相談窓口にご相談したり、メモやメール、日記などの証拠を残しておきましょう

ハラスメントを見聞きしたら

- ・被害を受けた職員が、一人で悩みを抱え込むことがないように声を掛ける
- ・パワーハラスメントの相談を受けた際に、相談に応じる
- ・自分だけでは解決できない時には、被害者に、相談窓口にご相談するように促す
- ・被害者自らが相談できない場合には、被害者の了解のもと、被害者に代わって相談する（ポイントは解決するのではなく、起きている問題を正確に把握するようにする）
- ・同僚職員がパワーハラスメントとなるような言動をしている場合には、同職員にパワーハラスメントの言動をしているという自覚を促す

相談を受けるときの心構え

- 信頼関係の構築→軽微な事案や苦情であっても軽視しない
- 相手の立場の尊重
- 丁寧に聞く
- 相談者に語ってもらう
- プライバシー、人権への配慮
- 相手が何を望んでいるかの確認
- 自分の意見は言わない、判断しない
- 被害者を責めたり、非難したりしない
- 事件を矮小化しない

NGワード

- | | |
|--------------------|-----------------|
| × 「そりゃあなたが悪いわよ」 | × 「それはハラスメントだわ」 |
| × 「あなたにも原因があったのかも」 | × 「なぜ逃げなかったの？」 |
| × 「なぜ反論しなかったの？」 | × 「嫌なことは忘れましょう」 |
| × 「あなたの辛さはよくわかります」 | × 「時間が解決します」 |

相談を受けるときの内容

- 行為者はだれか
- 問題がいつ、どこで、どのように行われたか
- 相談者が感じたこと
- 相談者の対応
- 他者へも同様の行為があるか
- 他者の反応
- 相談者の心身の状態
- どのような解決を望んでいるのか**

相談対応について

相談や解決の場を提供する

- ▶従業員が相談できるように相談窓口を設置する
- ▶相談しやすくするために、相談者の秘密が守られることや不利益な取扱いを受けないこと、相談でどのような対応をするかを明確にしておく

内部相談窓口の設置（例）	外部相談窓口の設置（例）
<ul style="list-style-type: none">●管理職や従業員をパワーハラスメント相談員として選任して相談対応●人事労務担当部門●コンプライアンス担当部門/監査部門 人権（啓発）部門/法務部門●社内の診察機関、産業医、 カウンセラー●労働組合	<ul style="list-style-type: none">●弁護士や社会保険労務士の事務所●ハラスメント対策の コンサルティング会社●メンタルヘルス、健康相談、 ハラスメントなど相談窓口の代行を 専門に行っている企業

ハラスメントを予防するために

- ① トップのメッセージ
まず企業として「職場のパワーハラスメントはなくすべきものである」という方針を明確に打ち出す
- ② ルールを決める
就業規則、ハラスメント防止規定など、ハラスメントを行ったものについては厳正に対処する旨の方針及び懲戒規定等対処方針を定める
- ③ 実態を把握する
職場のハラスメント防止を効果的に進めるため、職場の実態を把握するためのアンケート調査の実施
- ④ 教育する
予防対策のもっとも一般的で効果も大きいと考えられるのが教育・研修
管理職研修と一般従業員向け研修→繰り返し、定期的に行うと効果あり
- ⑤ 周知する
あらゆる機会を通じて、周知・啓発を行い、ハラスメント防止に向けた意識を従業員全体に浸透させることが期待される