

第3部【考察】 ハラスメントが起こりづらい組織体制と、 相談窓口に期待される役割



医療機関とハラスメント

＊構造の問題

医療現場におけるハラスメントの特徴



高い業務緊張感

命に関わる業務のストレスがハラスメントの発生要因となりやすい。現場の緊張感が人間関係に影響を及ぼす。



患者・家族からのクレーム

暴言や過度な要求など、患者やその家族からのハラスメントが発生しやすい。



職員間のパワーハラスメント

医師や看護師間での上下関係や指導の名のもとに精神的負担を与えるケースが多い。



組織的対応の必要性

精神的負担や離職につながるため、組織全体での予防・対応が求められる。

元々、ハラスメントが起きやすい「構造」が存在している

○人を選べない（配置基準など、人数合わせが求められる）

○そもそも、人が希少（それぞれの職種の総人数）

○資格に基づく業務の独占による、協力関係の取りづらさ

一緒に働く仲間の命も
大事なのでは

○厳然たるヒエラルキーの存在 **「じゃあ、お前は命を救えるのかよ」**

○緊急性・危険性の高さ、責任の大きさなどにより、常に緊張を強いられる

○**「密室」「個人主義」になりやすい環境**

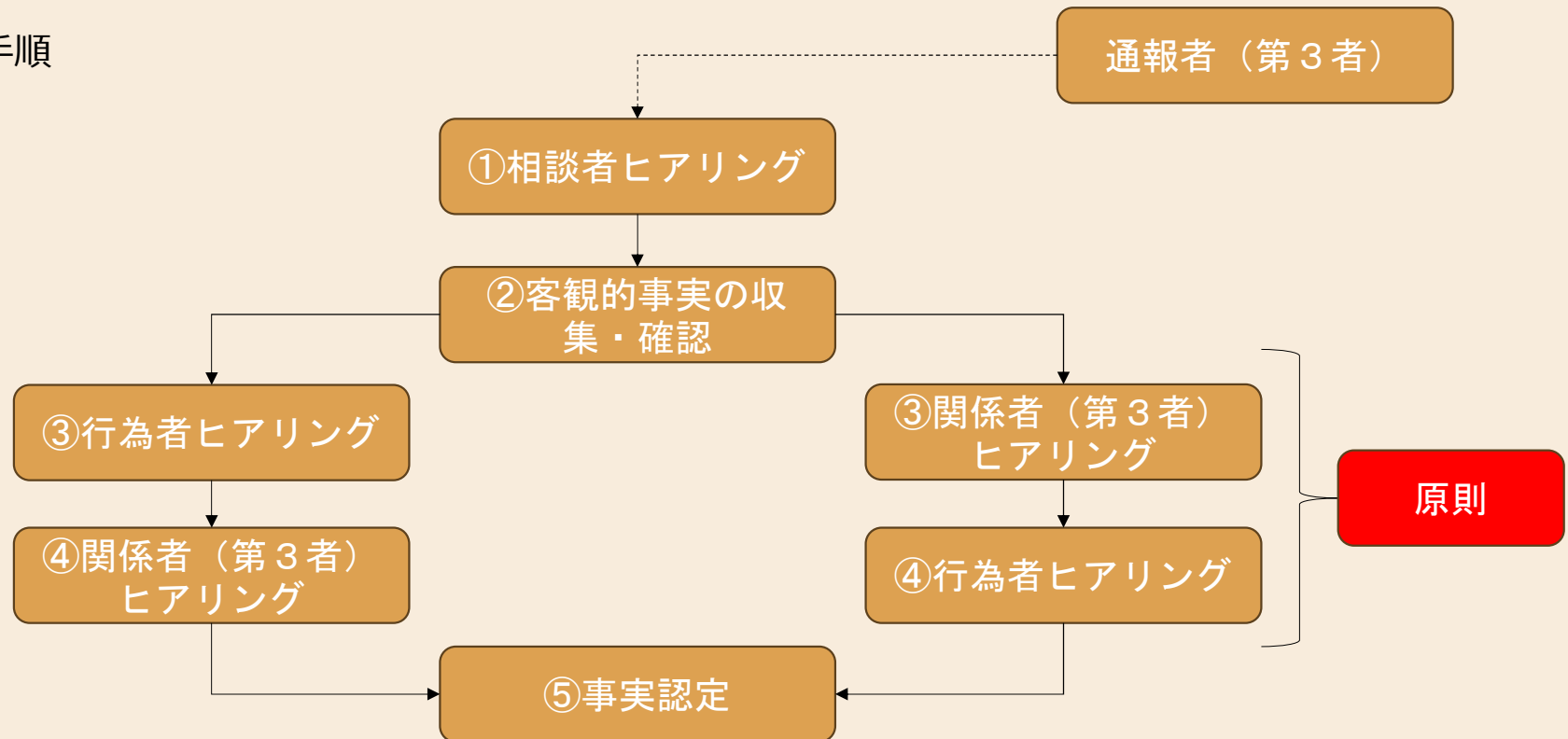
○院外にも存在する力関係（医局、外部業者への委託など）

起こりづらくするには？

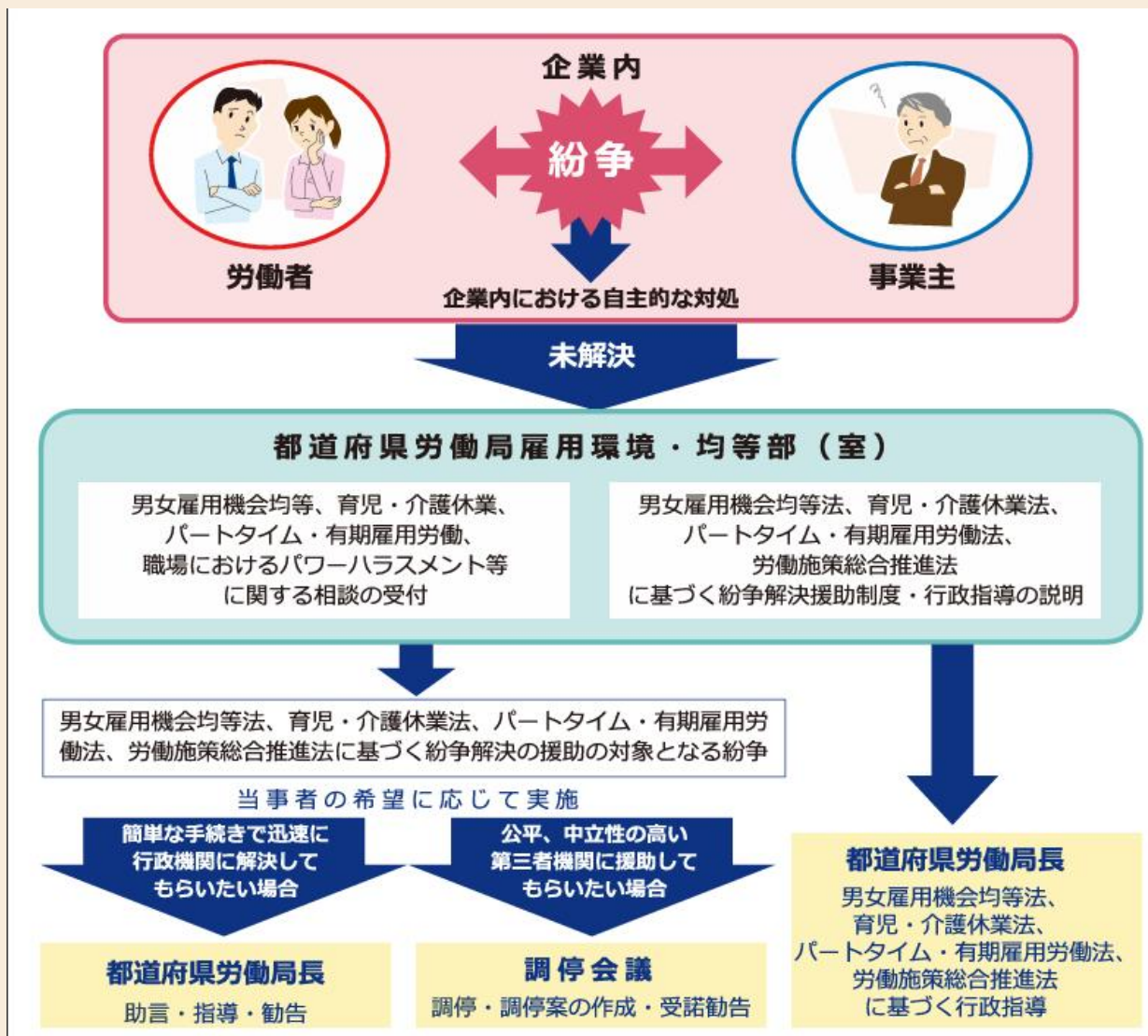
＊組織、信頼関係、文化、主体性、習慣、担当者のケア

起こりづらくする → 組織が動くこと

*調査の手順

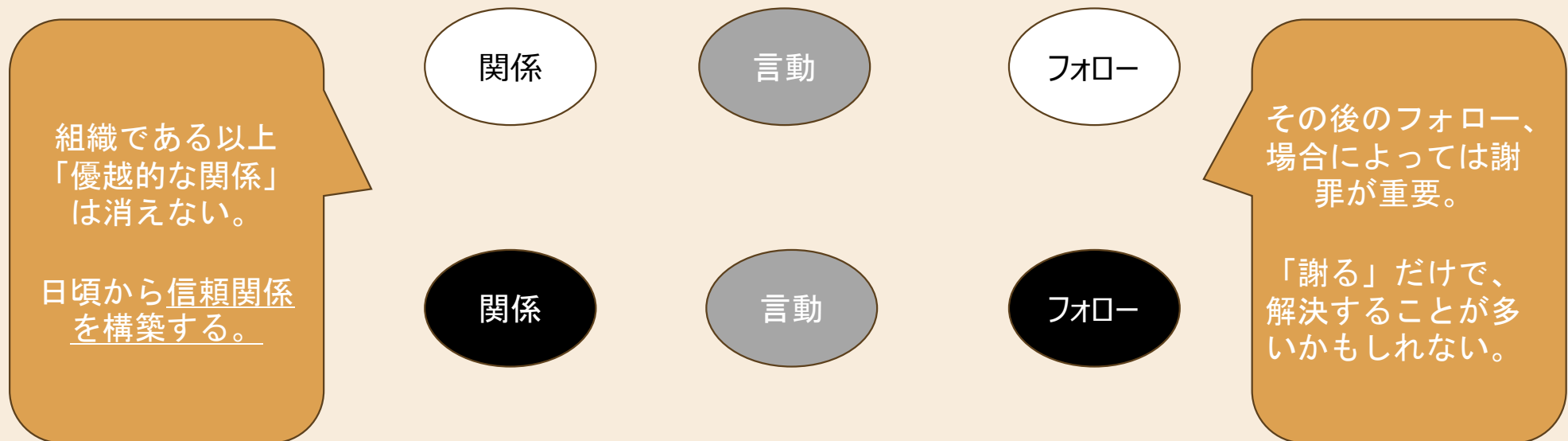


公的な紛争解決支援制度



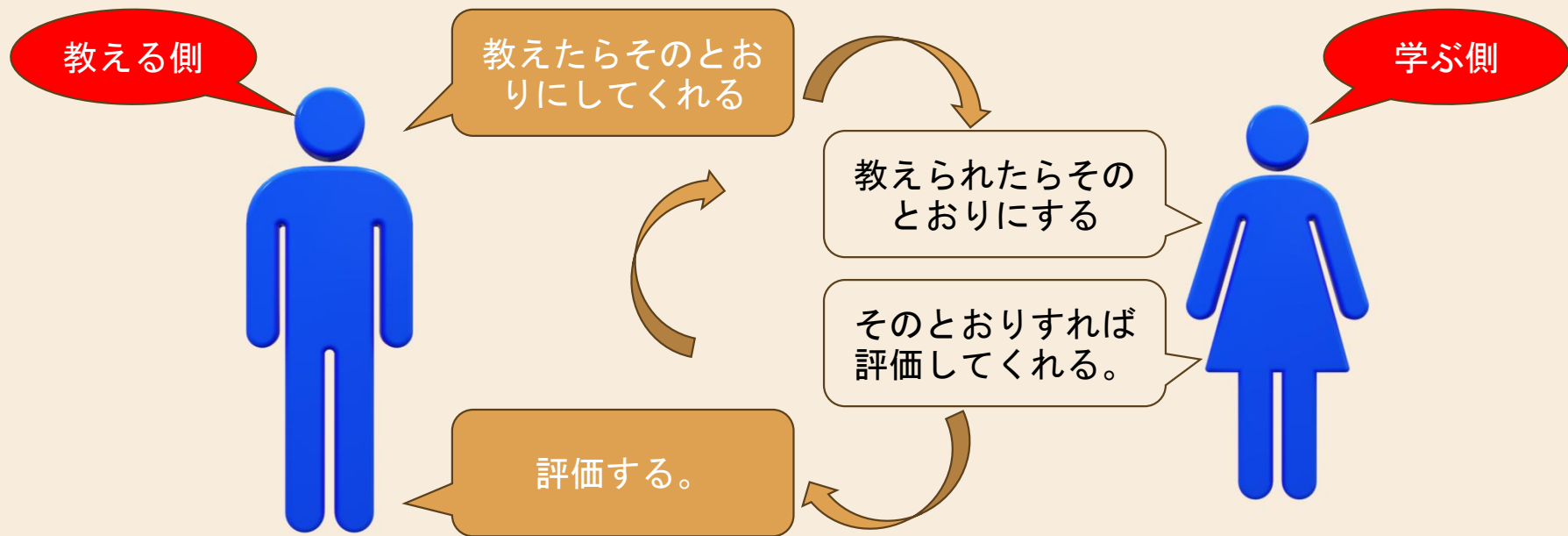
早期に解決が、
大事！

起こりづらくする → オセロのイメージ



加藤貴之著『人事・総務担当者のためのハラスメント研修設計・実践ハンドブック』日本法令よ89ページの図を基に講師がアレンジ

「信頼関係」を構築するには？



お互いに「期待を叶えあう」ことを積み重ねることで「信頼関係」が構築される。

起こりづらくする → 認める、褒める文化

○医療 → 直接、人に与える仕事であり、ミスが許されず、できて当たり前とされる仕事

○従事者 → 患者だけでなく、院内の様々な関係者に気を配りながら仕事をしている

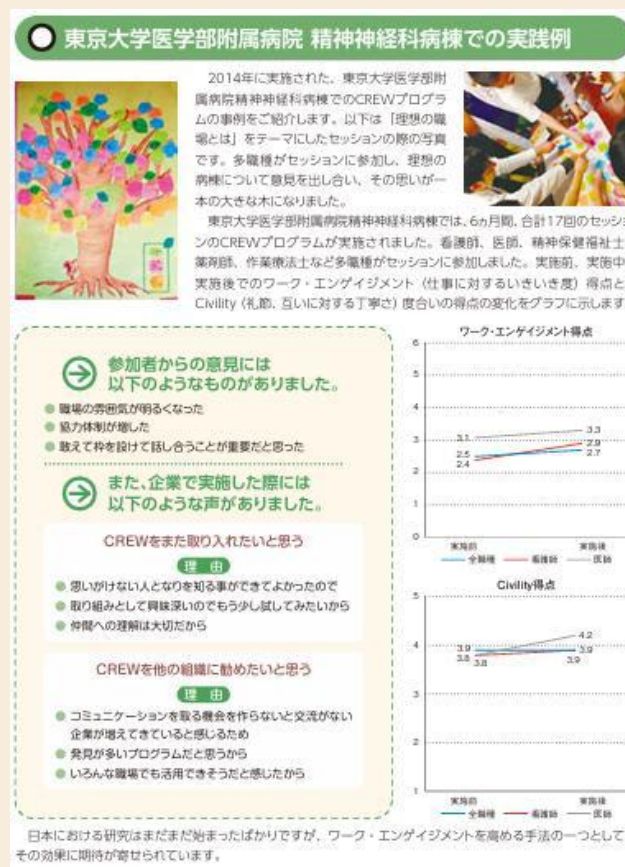
○人間関係 → 長期的、継続的なのは一緒に働く仲間

○ルール → 増加、複雑化の方向

患者からは「感謝」
仲間からは「承認」

相談窓口担当者が、相談者を認め、褒める役割を担うことも期待されているのではないのでしょうか。

病院での事例



(引用)

Civility（礼節、丁寧さ）、**Respect**（敬意）、**and Engagement**（エンゲイジメント＝いきいき！）**in the Workplace**（職場）（**CREW**）の略で、**2005年にアメリカで開発されたプログラム**です。

職場の人間関係にアプローチし、お互いを知り、お互いに丁寧に敬意をもって接するような関係性の構築をはかり、よりいきいきと働きやすい職場風土の醸成を目指します。

現在、病院や郵便局、コールセンターなど、**1200以上**のアメリカやカナダの職場で実施されています。

<https://hp3.jp/wp-content/uploads/2019/06/03.pdf>

起こりづらくする → 自分たちで決める

○法律 → あいまいな基準、考え方（方針）の提示のみ

＊多様すぎるため、主体性を尊重している

○ハラスメント → その職場での「不適切な言動」のこと

○何が不適切？ → 自分たちで決められる

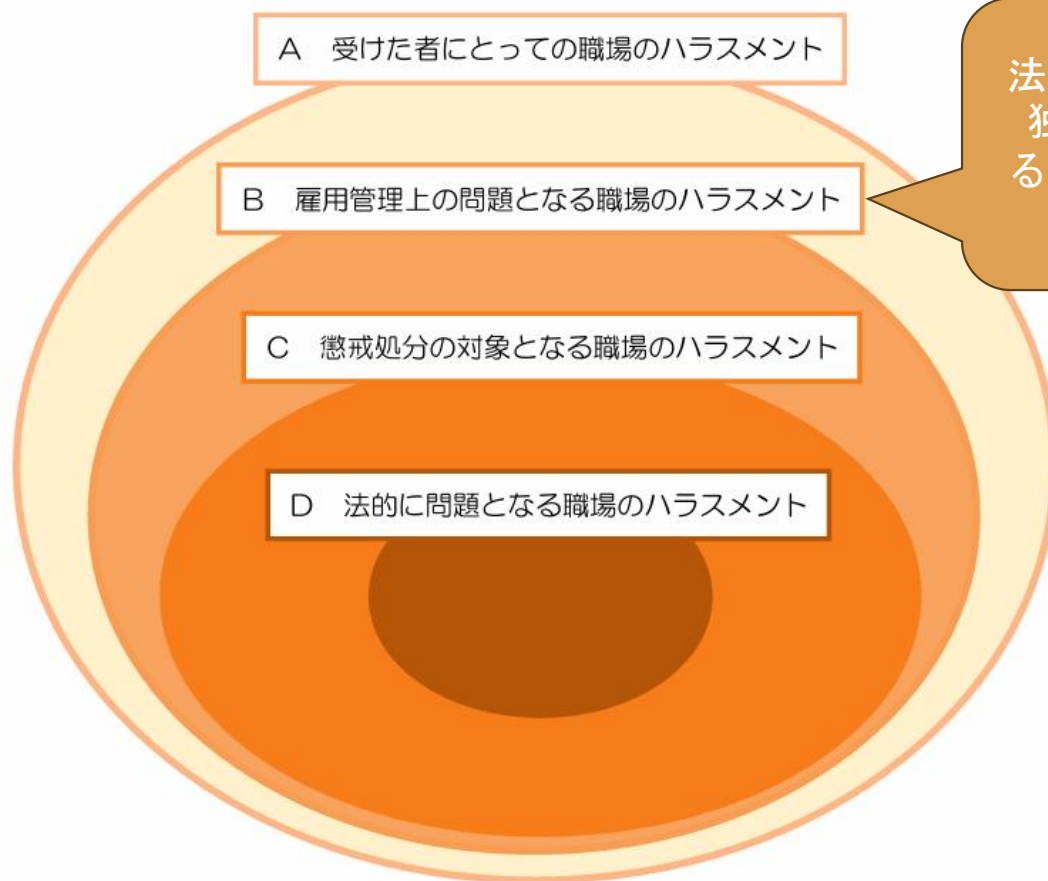
○自分たちで決めたこと → 当事者意識

法的なリスクは、考えてもキリがない。
自分たちで決めたことは修正も可能。
現場での判断もしやすくなる。



相談窓口での蓄積が大きなヒントになる

この図では、中心部へ行くほど深刻さや不適切さなどが強いと言えます。



法的に問題となるハラスメントだけでなく、病院
独自で「ハラスメント（例：能力の発揮を妨げ
る・心身に悪影響を与える不適切な言動）」をよ
り広く定める「裁量」が与えられている。

①法律が定める
大枠

②防止のための
措置義務

③裁量（労使自治）

「何がハラスメントなのか？」

起こりづらくする → 短い研修で習慣化

○頻度：年に1回～2回 → 例えば、毎月または2か月に1度

○時間：1時間～2時間 → 例えば、1回**15～20分**

○内容：教育部分（理論・知識）と訓練部分（現場での判断・行動）とを明確に区別する

○目標：職場風土の醸成 → 行為そのものが起こりづらい

例えば、CREWプログラムを毎月開催して信頼関係を醸成する取組。

起こりづらくする → 窓口担当者も守られる

○役割の範囲の明確化 → 基本は、「相談対応」と「連絡・調整」

○ペアの担当者や窓口を監督する部署と共有できる → 「きつかった」「つらかった」「かわいそうだった」

＊守秘義務の範囲で

○病院が契約する専門家との連携 → 産業医、臨床心理士、弁護士などにアクセスしやすい

○「リセット儀式」をする → 温かいお茶を飲む、お湯で手を洗う、散歩する**etc.**

○一時的な担当替えも可能とする → レスパイト（一時休止）でバーンアウト（燃え尽き）を防止

○行政の相談窓口を利用する → 例）大阪府労働相談センター 職場におけるメンタルヘルス専門相談

期待される役割

*まとめ

(院内) 窓口担当者の役割・立ち位置

- カウンセラーではない
 - 否定しない
 - 秘密は守る
 - 専門家に繋ぐ勇気
- 事実の収集者である
 - だから詳細を聴く必要がある
 - 行為者も職員であるため、公正公平に扱う

まずは、相談者を肯定しつつ、期待値をコントロールする

傾聴力と共感的態度

○なぜ重要か

相談者が安心して話せる環境をつくり、心理的回復と早期解決を後押しします。

○具体的な行動例（傾聴・共感）

遮らず最後まで聴く／相づち・要約で確認／感情を言語化して受け止める。

○身につけ方

ロールプレイとフィードバックで、声量・間・視線・言葉選びを実践的に改善します。



担当者による、公平中立な立場の重要性



中立性の維持

被害者・加害者の双方に偏らず、公平な立場を保つことが求められます。信頼と適正な対応の基盤です。



信頼獲得

公平な対応は相談者の信頼に直結します。信頼が高まるほど相談が増え、早期発見につながります。



問題顕在化の促進

中立性が欠けると相談が減り、問題の顕在化が遅れがちです。適切な対応が早期解決を促します。



認識共有とトレーニング

役割認識の共有と定期トレーニングで、公平性を維持しやすくなります。運用の質が安定します。

可能な限り

ご清聴ありがとうございました。

大阪府労働相談センター

〒540-0031 大阪府中央区北浜東3-14 エル・おおさか本館10階

<https://roudou-soudan-center.pref.osaka.lg.jp/>

- 労働相談 ☎ 06-6946-2600
- セクハラ・女性相談 ☎ 06-6946-2601
 - *希望により女性相談員の対応も可
- テレワーク相談 ☎ 06-6946-2608
- 働き方改革の取組支援 ☎ 06-6946-2605

- 月曜日～金曜日 午前9時～12時15分・午後1時～6時
 - ※夜間相談は毎週木曜日 午後8時まで

使用者・労働者どちらからのご相談も可能。
弁護士、社労士、メンタルヘルス専門家による特別労働相談（予約制）や研修のご依頼も承ります。