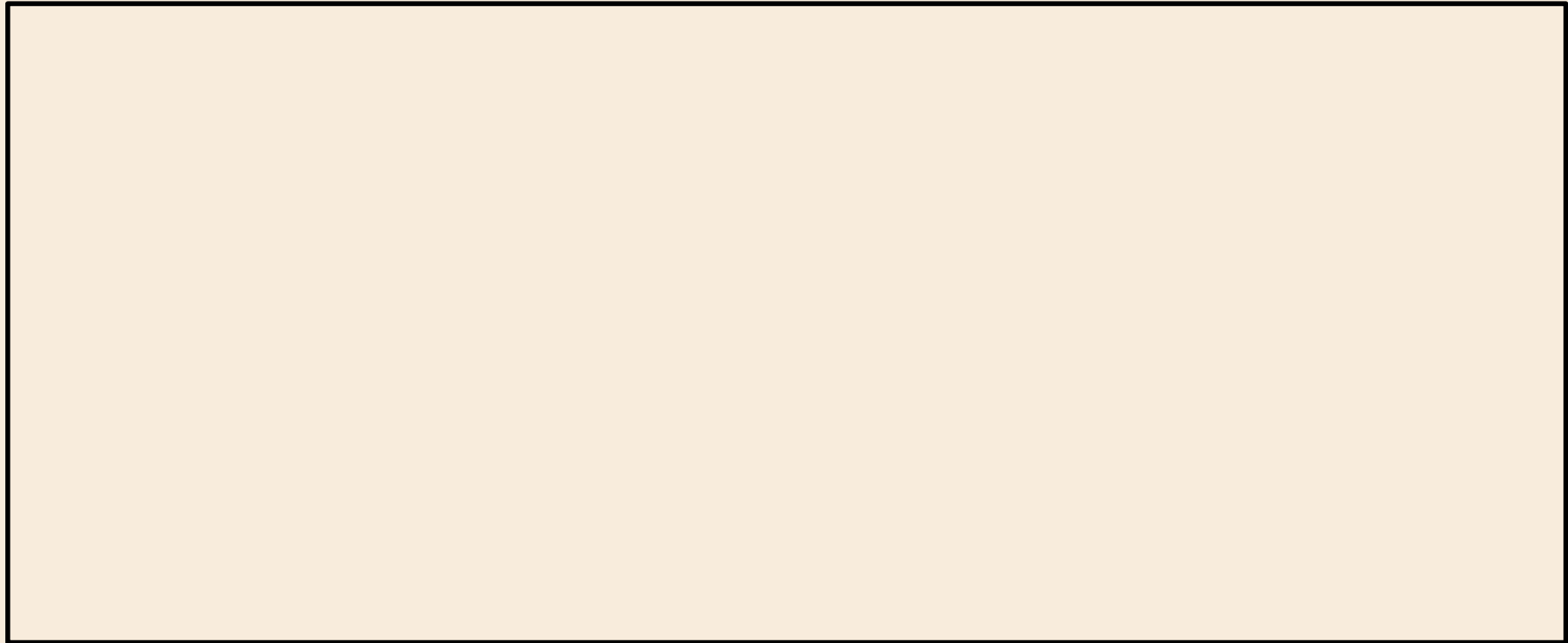


第2部【訓練】 窓口担当者としての心構え、 相談対応方法



なぜ、ハラスメントをしてはいけないのか？

*2分

A large, empty rectangular box with a black border, intended for the user to write their answer to the question above it.

なぜ、ハラスメントをしてはいけないのか？

(例)

- ・労働者の就業環境が害されるから
 - ・人権にかかわることだから
 - ・就業規則で禁止されているから
 - ・自分がされて嫌なことを人にしてはいけないから
- etc.**

どの指針にも登場する言葉

*就活ハラ方針では「当該求職者等の求職活動等が阻害されることのないよう」

「労働者の就業環境が害される」

「当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、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を指す。」

要は、個人間での諍（いさか）いという問題では済まない

「この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当である。」

（パワハラ指針より引用）

ハラスメントの境界線

(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

「これってパワハラですよね？」と聞かれたら、
何と応えますか？

*3分

相談者の想定事例 ＊1分

【相談者：30代・中堅看護師（またはコメディカル）】

（部屋に入るなり、椅子にドカッと座り、まくしたてるように）「あの、もう我慢の限界なんで来ました！ これって完全にパワハラですよね！？ さっき病棟で、師長にみんなの前で『**あなたの仕事は詰めが甘いのよ！**』って叫ばれたんです。これ、パワーハラスメントの『精神的な攻撃』に当たりますよね？ 厚労省のガイドラインにも書いてありますよね！？ そもそも、あの師長、私にだけ態度がおかしいんです。先週だって、私が有給取りたいって言ったら『**この忙しい時に信じられない**』って嫌味を言われて。これだって『権利の侵害』じゃないですか。今日も今日で、ちょっとした記録の書き間違いを鬼の首取ったみたいに責め立てて……。もうあんな人の下では働きません。さっきの暴言、隣にいた後輩も聞いてます。証拠ならいくらでもあります。お聞きしたいんですけど、これ、病院としてちゃんと処分してくれるんですよね？ 私はもう慰謝料請求してもいいくらいの屈辱を受けてるんです。これ、パワハラだって認めてくれますよね？」



行為者とされる職員へのヒアリング場面 *1分

（眉間に皺を寄せ、疲労困憊といった様子で、ノートを叩くように置きながら）
「……ああ、〇〇さんの件ですね。彼（彼女）、やっぱりここ（窓口）に来ましたか。申し訳ないですけど、正直に言って、今の私の心境は『いい加減にしてほしい』の一言です。『詰めが甘い』と叱ったこと？ ええ、言いましたよ。ナースステーションでね。でも、理由を聞いてください。彼女、患者さんのアレルギー情報の入力を二度も忘れて、あやうく重大なインシデントになるところだったんです。一步間違えたら命に関わるんですよ？ **その場で厳しく言わずに、いつ言うんですか？**それを『叫ばれた』とか『パワハラだ』とか……。 **命を守る現場の緊張感を、彼女はどのように考えているんでしょうか。**有給の件だってそうです。うちの病棟はいま、ギリギリの人数で回しているんです。彼女が希望した日は、すでに他のスタッフが3人休むことになっていて、**これ以上減らしたら夜勤体制が組めなくなる。だから『今は厳しい、申し訳ないけど調整できないか』と伝えただけです。**それを『嫌味』だなんて……。私は師長として、患者さんの安全と、病棟全体の運営を守らなきゃいけないんです。彼女一人のわがままを聞いて、他のスタッフにさらなる負担を強いると言うんですか？ …… **相談窓口は、仕事をしない職員の『逃げ場』なんですか？ 私が必死で立て直そうとしている教育を、ハラスメントという言葉で台無しにするつもりですか？**」



「これってパワハラですよね？」と聞かれたら、 何と応えますか？

(例)

- ・あなたは、そういう風に感じたんですね。(感じたことを否定しない → “共感的に受け止める”)
- ・(病院としてハラスメントかどうか、判断するには) もう少しお話を聴く必要がありますので、詳しく聞かせていただけますか。(ねらい → 相談者の思考を促す、事実と感情を分ける、認識のギャップを無くす)
- ・話を聴きながら、相談者の心が徐々にリラックスするのを支援する。(信頼関係構築の時間)
- ・そのうえで、改めてどう思うのかを尋ねる。(信頼関係に基づいての話へと展開)

初めは窓口担当者を信頼しているのではなく「期待」が先行している状態。
互いの信頼関係を構築することで、相談者の「深い願望」が明確になりやすい。

聴くことは、主に4つ

①事実（相談しようと思うようになったきっかけ）

→「事実」と「感情」が入り混じりがちですが、とりあえずそのまま聴きます

②感情（事実への受け止め）

→要は、自分の思い通りになっていない（期待と現実とのギャップ）から生じる感情

③体調（睡眠、食事、ミス、遅刻、外出など）

→緊急度の把握（相談より医療が優先、の場合もあり）

④願望（どうなればいいのか）

→ここから対話。本当のニーズに気づいてもらう。（叶う時期も大事）

自由にアウトプット

【初めに伝えること】

- ・ 秘密が守られること
- ・ 話せる時間（～50分）
- ・ 記録を取ること
- ・ 内容が、監督する部署または委員会に共有されること

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

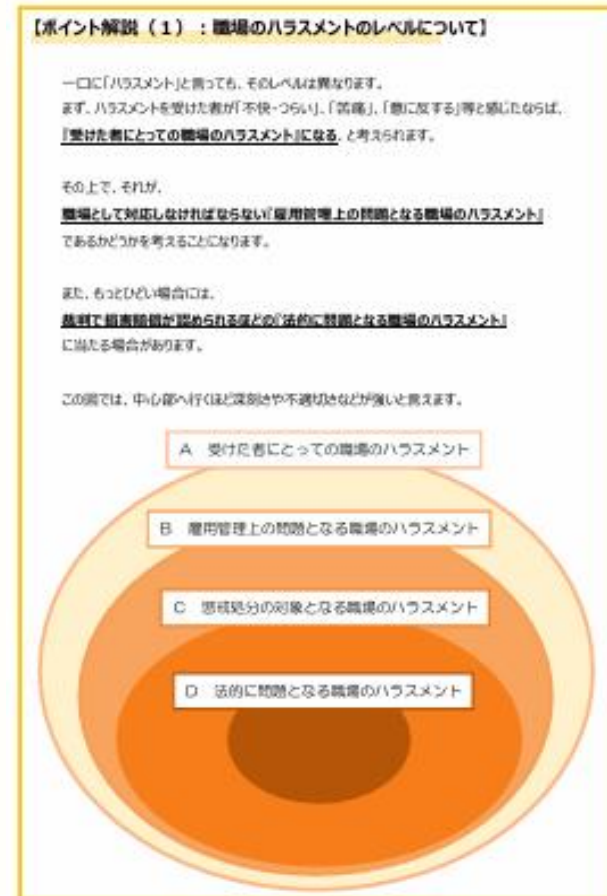
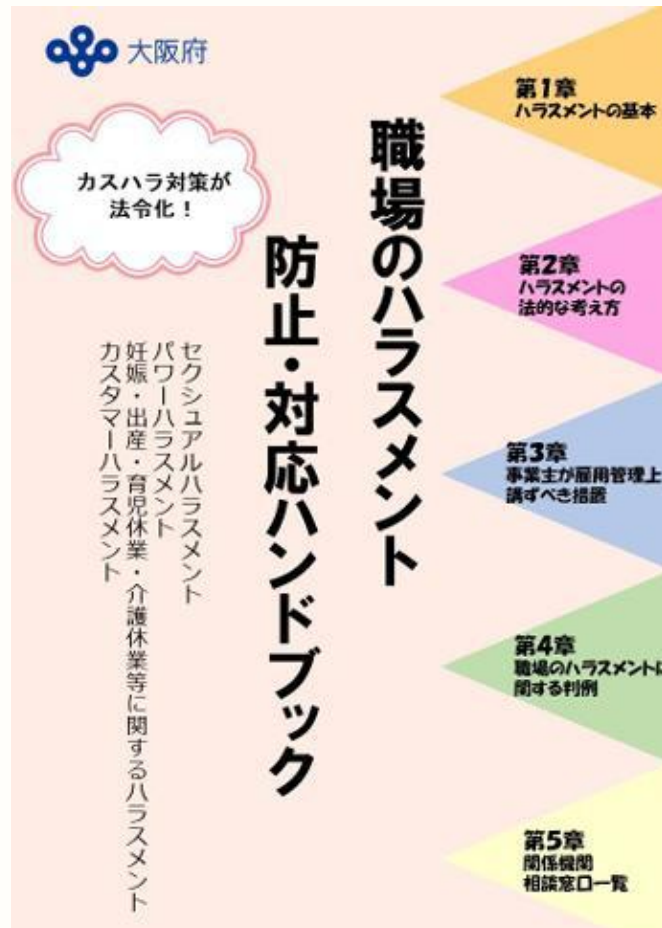
ロールプレイとフィードバックで、声量・間・視線・言葉選びを実践的に改善します。



実例：「職場で足の爪切りするのはハラスメントですよ？」と聞かれたら、何と応えますか？



*実際の相談内容と状況は異なる部分があります。



<https://www.pref.osaka.lg.jp/o110090/sogorodo/hara-sassi/index.html>

【ポイント解説（１）：職場のハラスメントのレベルについて】

一口に「ハラスメント」と言っても、そのレベルは異なります。

まず、ハラスメントを受けた者が「不快・つらい」、「苦痛」、「意に反する」等と感じたならば、『受けた者にとっての職場のハラスメント』になる、と考えられます。

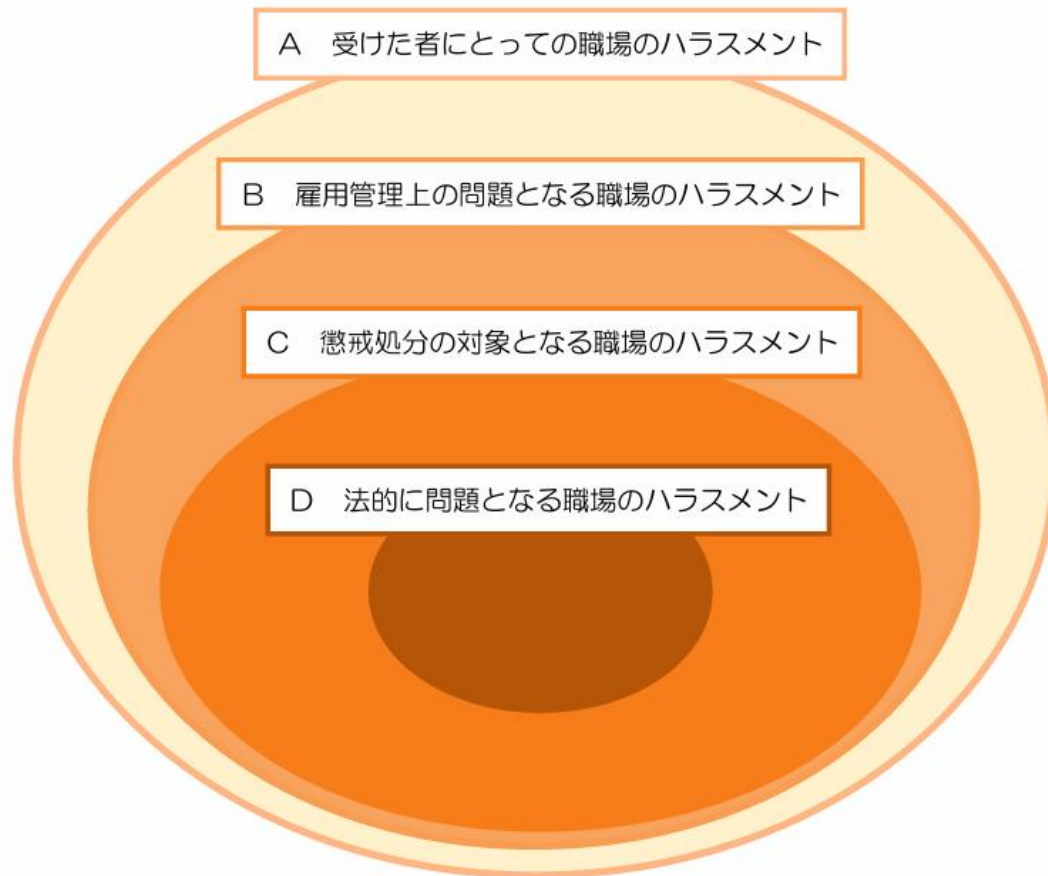
その上で、それが、

職場として対応しなければならない『雇用管理上の問題となる職場のハラスメント』
であるかどうかを考えることになります。

また、もっとひどい場合には、

裁判で損害賠償が認められるほどの『法的に問題となる職場のハラスメント』
に当たる場合があります。

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。



相談窓口が対応する範囲は、A~D。
Aなら窓口まで、B~Dは組織でというのが一応の区切りだが、「Aが実はDだった」という場合もありうる。

初動の失敗を防ぐために

- ①緊急度の確認 → 相談より医療か？警察か？ **etc.**
- ② 1 度の相談で全てを聞き出そうとしない
→相談してくれたことを労いつつ、多少時間をかける
- ③相談窓口だけで判断しない
→相談された時点で「組織の問題」に変化している

今から講師が相談者役をしますので、内容を記録してみてください。 *3分

【場面設定】

- ・今年4月に中途入職した看護師
- ・相談時期は5月連休明け
- ・病棟勤務で夜勤あり
- ・女性 26歳
- ・一人暮らし

*ところどころ沈黙することがありますが、相談は続いているとお考え下さい。

○事実

○感情

○体調

○願望

逐語録



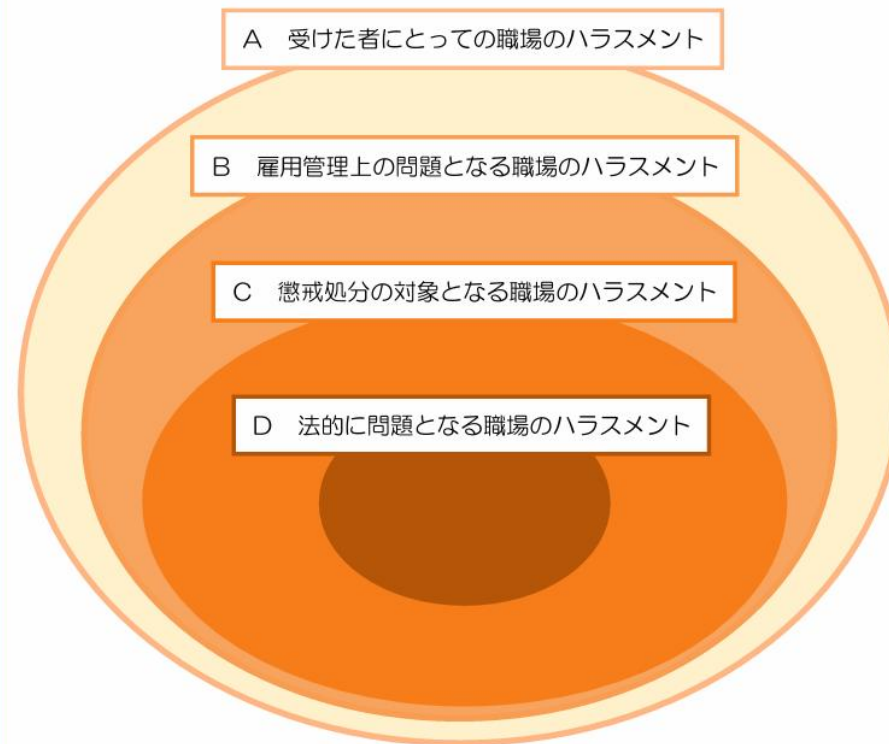
【相談者：26歳・中途入職看護師】（少し俯き加減で、手を握りしめたり、膝の上のハンカチをいじったりしながら）「……すみません、お忙しいのに。4月に入職してから、なんとか頑張ろうと思ってやってきたんですけど……。連休で実家に帰った時、親に『顔色が悪いよ』って言われて……。昨日、こっちに戻ってくる新幹線の中で、涙が止まらなくなっちゃって。私の指導担当の先輩（Aさん）のことなんです。……あの方は、この病棟で一番仕事ができるし、先生たちからの信頼も厚いのは分かっています。でも……毎日、ナースステーションでみんなが見ている前で、私の『中途採用としての即戦力』を試すような質問を攻めるようにされるんです。昨日も、夜勤明けの申し送りの時です。私の報告に対して、『それ、前の病院では通用したかもしれないけど、うちのやり方じゃないから。中途なんだから、新卒みたいなミスされると困るんだけど』って、鼻で笑うように言われて。……周りにいた後輩たちも、気まずそうに下を向いていました。A先輩は、直接怒鳴ったりはしません。でも、私が何か聞こうとすると、『あ、今忙しいから。自分で調べれば？』って、私の存在が見えていないみたいに扱うんです。なのに、ミスをすると『やっぱり中途はこれだから。前の職場のクセ、早く捨てなよ』って……。……一人暮らしの部屋に帰ると、先輩のあの冷たい目が浮かんで、心臓が痛くなります。夜勤の仮眠中も、A先輩に怒鳴られる夢を見て目が覚めちゃうんです。私、前の職場ではこんなことなかったのに……。今は、自分が看護師として欠陥品なんじゃないかって、そればかり考えてしまいます。……でも、これ、誰にも言わないでほしいんです。師長さんにバレたら、『中途のくせにそんなことで根性がない』って思われるのが怖いですし、A先輩に知られたら、もう明日から病棟に行けません。……ただ、誰かに『それは辛かったね』って言ってほしかっただけなんです。すみません、わがまま言って……。」

「強い言葉」を意識して拾いましょう。

【相談者：26歳・中途入職看護師】（少し俯き加減で、手を握りしめたり、膝の上のハンカチをいじったりしながら）「……すみません、お忙しいのに。4月に入職してから、なんとか頑張ろうと思ってやってきたんですけど……。連休で実家に帰った時、親に『顔色が悪いよ』って言われて……。昨日、こっちに戻ってくる新幹線の中で、涙が止まらなくなっちゃって。私の指導担当の先輩（Aさん）のことなんです。……あの方は、この病棟で一番仕事ができるし、先生たちからの信頼も厚いのは分かっています。でも……毎日、ナースステーションでみんなが見ている前で、私の『中途採用としての即戦力』を試すような質問を攻めるようにされるんです。昨日も、夜勤明けの申し送りの時です。私の報告に対して、『それ、前の病院では通用したかもしれないけど、うちのやり方じゃないから。中途なんだから、新卒みたいなミスされると困るんだけど』って、鼻で笑うように言われて。……周りにいた後輩たちも、気まずそうに下を向いていました。A先輩は、直接怒鳴ったりはしません。でも、私が何か聞こうとすると、『あ、今忙しいから。自分で調べれば？』って、私の存在が見えていないみたいに扱うんです。なのに、ミスをするとう『やっぱり中途はこれだから。前の職場のクセ、早く捨てなよ』って……。……一人暮らしの部屋に帰ると、先輩のあの冷たい目が浮かんで、心臓が痛くなります。夜勤の仮眠中も、A先輩に怒鳴られる夢を見て目が覚めちゃうんです。私、前の職場ではこんなことなかったのに……。今は、自分が看護師として欠陥品なんじゃないかって、そればかり考えてしまいます。……でも、これ、誰にも言わないでほしいんです。師長さんにバレたら、『中途のくせにそんなことで根性がない』って思われるのが怖いですし、A先輩に知られたら、もう明日から病棟に行けません。……ただ、誰かに『それは辛かったね』って言ってほしかっただけなんです。すみません、わがまま言って……。」

この事例は、どれに当てはまりそうですか？

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。



確からしい事実

○自己肯定感・自己効力感への影響

○メンタル疾患の懸念

○マイクロアグレッション

→ハラスメント“未満”の、チクチク人を傷つける言動

→職員として“ふさわしい姿”か？

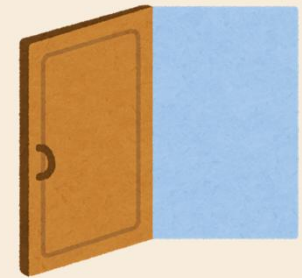


判断が難しい場合

*緊急性は低い前提

①「いつでもドアは空いている」ことを示す

- ・アウトプットできる場があることの安心感
- ・相談者も、自分自身のことを理解できていないわけではない
- ・対話を重ね、詳細な事実や、相談者の深い願望に基いたうえで、具体的な対応（行為者とされる者へのヒアリングなど）を行うことで、「そんなこと求めていなかったのに」「実は相談者が行為者だった」というような状況にならないようにする



判断が難しい場合

*緊急性は低い前提

②「できることとできないこと」を明確に伝える

(例) 匿名の者からの匿名の行為者についての相談の場合

- 相談者の同意なく、ヒアリングや調査はできないこと → プライバシー
- 懲戒処分は具体的事実に基づき判断されること
- 相談窓口に決定権はなく、窓口を監督する部署や委員会などにあること
- 全体に対して注意喚起や研修などをする程度になってしまうこと

判断が難しい場合

*緊急性は低い前提

③人事担当部署・経営層などと連携する

- ・より高い階層の視点を踏まえての検討・判断 → 重要度・緊急性
- ・外部専門家の意見を聴く → 産業保健、法律、臨床心理
- ・「人事」の看板を利用する → 部署などの様子確かめる

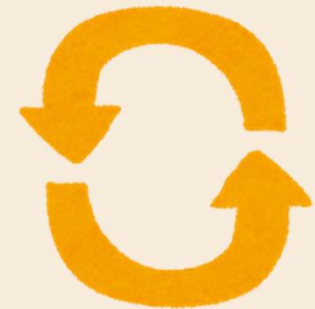
全体の設計の話

判断が難しい場合

*緊急性は低い前提

④先回りで、熱源の鎮火を図る

- ・研修のサイクルを前倒しにする
- ・行為者とされる者が属する階層（管理職層？リーダー層？）にターゲットを絞って研修を実施する
- ・人事や経営層と面談する機会が、日常的に制度化されているようにする



Q: ハラスメント問題解決の落としどころって何ですか？

○相性の問題なのか？ 仕組みの問題なのか？

→問題の設定の仕方で誤っていないか？

○自分たちだけで何とかしようとするしない

→手遅れになる前に、外部資源（公的支援、専門家）を有効活用

○日頃からのコミュニケーションで決まる

→急にやれと言われても難しい

見えない問題は解決
できない。

相談は「見える化」
の第一歩

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