

# 各種ハラスメント対策

## ～働きやすい職場環境を目指して～

---

**講師：森本智恵子**

社会保険労務士

認定登録 医業経営コンサルタント

森本社会保険労務士事務所 代表

<時代は常に変化している>

ハラスメントのリスクは何だと思えますか？

行政から指導を受ける、労働トラブルとなる、等あります。

問題は、「ハラスメントを放置する職場では多くの職員が去っていくケースが多い」ということ。今の時代に人手不足は致命傷です。

<研修目標>

- ・ハラスメントの現状を知る
- ・影響・法的責務について知る
- ・対策の一助を得る

# 質問①

ハラスメントが職場で起きるとどのような状態になる？



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

# これってハラスメント？

## ハラスメントとは

いろいろな場面での（ **いじめ** ）または嫌がらせです。他者に対する発言・行動等が、相手を不快にさせたり、尊厳を傷つけたり、不利益を与えたり、脅威を与えること。

セクハラ、パワハラ、マタハラ、  
リモハラ、スモハラ、カスハラ、テクハラ、  
アカハラ、ジェンハラ、ドクハラetc

数多くのハラ  
スメントが存  
在する

厚生労働省では赤字のハラスメント防止を企業に課しています。

# 労働相談の実情

厚生労働省「令和5年度個別労働紛争解決制度の施行状況」を公表

## (2) 民事上の個別労働関係紛争 | 相談内容別の件数

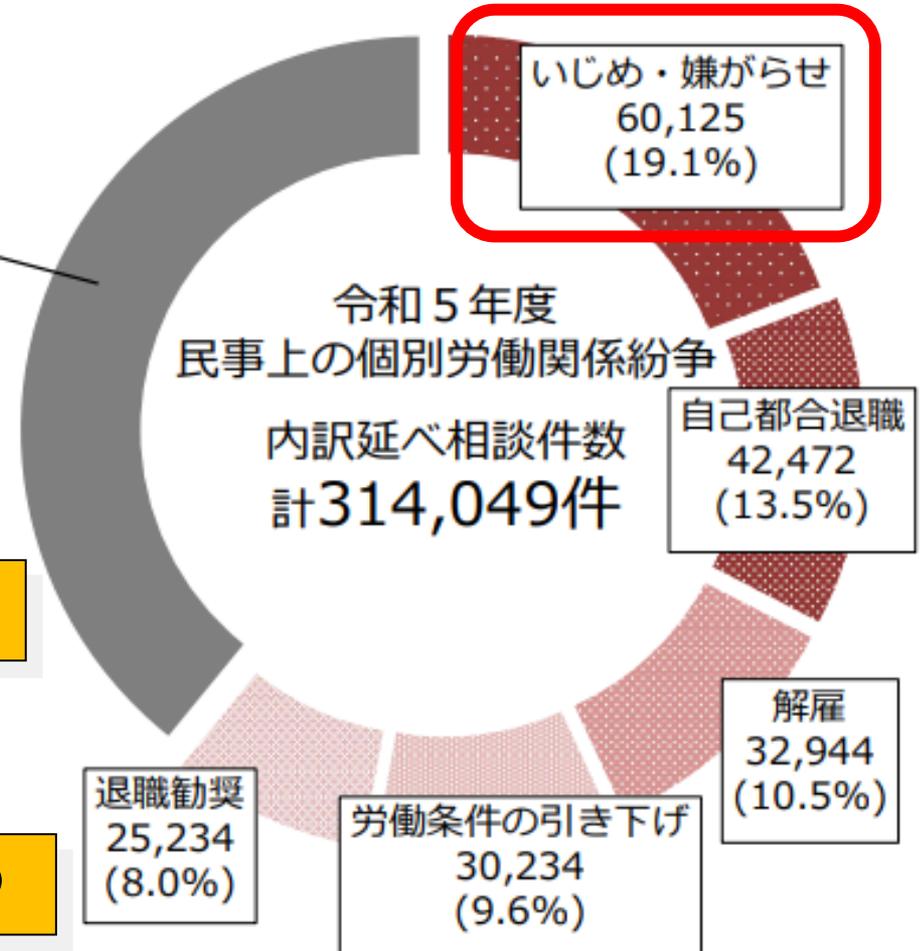
ほか 計123,040

雇止め	14,677	(4.7%)
出向・配置転換	10,384	(3.3%)
雇用管理等	9,705	(3.1%)
募集・採用	2,634	(0.8%)
採用内定取り消し	2,157	(0.7%)
その他の労働条件	51,805	(16.5%)
その他	31,678	(10.1%)

お悩み1位はハラスメント！

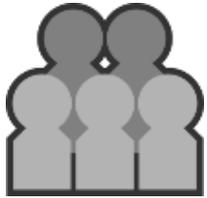
変化

以前の1位は解雇・雇い止め



# ハラスメントが職場に与える悪影響

## ハラスメントの結果



メンタルヘルス  
不調に陥る

医療機関への  
信頼の低下

職場への不満  
退職への道



モチベーションの低下  
⇒業績もマイナス



新たな人材を採用し  
教育する手間

労働トラブル  
紛争への道



上記にならないためには「知識+意識付け」が必要

# パワハラ防止法の施行

- 2019年に「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」（労働施策総合推進法）が改正
- 改正労働施策総合推進法の施行は2020年6月1日。ただし、中小事業主の場合は2022年4月1日から義務化となり、それまでの期間は努力義務
- この改正により、職場におけるパワーハラスメント**防止対策が事業主に義務**付けられた。これを「**パワハラ防止法**」と呼ぶ
- パワハラ防止法は、よりよい職場環境を作るための法律。一人一人が問題に関する理解と関心を深めるとともに、職場ではお互いが配慮や思いやりをもってコミュニケーションを取ることが非常に重要

[（参考：『（事業主向けハラスメント対策パンフレット）職場におけるパワーハラスメント対策が事業主の義務になりました！～セクシュアルハラスメント対策や妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント対策と共に対応をお願いします～』）](#)

# 事業主に義務付けられる措置

■厚生労働省が発表した「職場におけるハラスメント関係指針」では、事業主に義務付けられたパワハラ防止法の措置を以下のように定めている

## ① 院内方針の明確化と周知・啓発

- 就業規則を含む職場における服務規律などを定めた文書に、事業主の方針を規定する。併せてハラスメントの内容および発生の原因や背景などを労働者に周知・啓発すること

## ② 相談（苦情を含む）に適切に対応するための体制づくり

- 相談に対する対応ができるようあらかじめ相談窓口を定め、労働者に周知すること

## ③ パワハラが発生した場合の迅速・適切な対応

- 相談窓口担当者が、状況に応じて適切に対応できるようにすること

## ④ 併せて講ずべき措置

- 当事者などのプライバシー保護のための措置の実施と周知、不利益取扱いの禁止等

（参考：『[職場におけるパワーハラスメント対策が事業主の義務になりました！](#)』）

# パワーハラスメントの定義

## ■ 職場における「パワーハラスメント」とは、以下3つを全て満たすもの

なお**客観的**にみて、**業務上必要かつ相当な範囲**で行われる適正な業務指示・指導については、該当しない

### ① 優越的な関係を背景とした言動

上司・部下といった地位だけでなく、専門知識が豊富、経験が長いなど相対的に優位であることを利用した場合や集団による場合も含まれる

### ② 業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの

通常指導を超えた「人格否定」のようなものなど

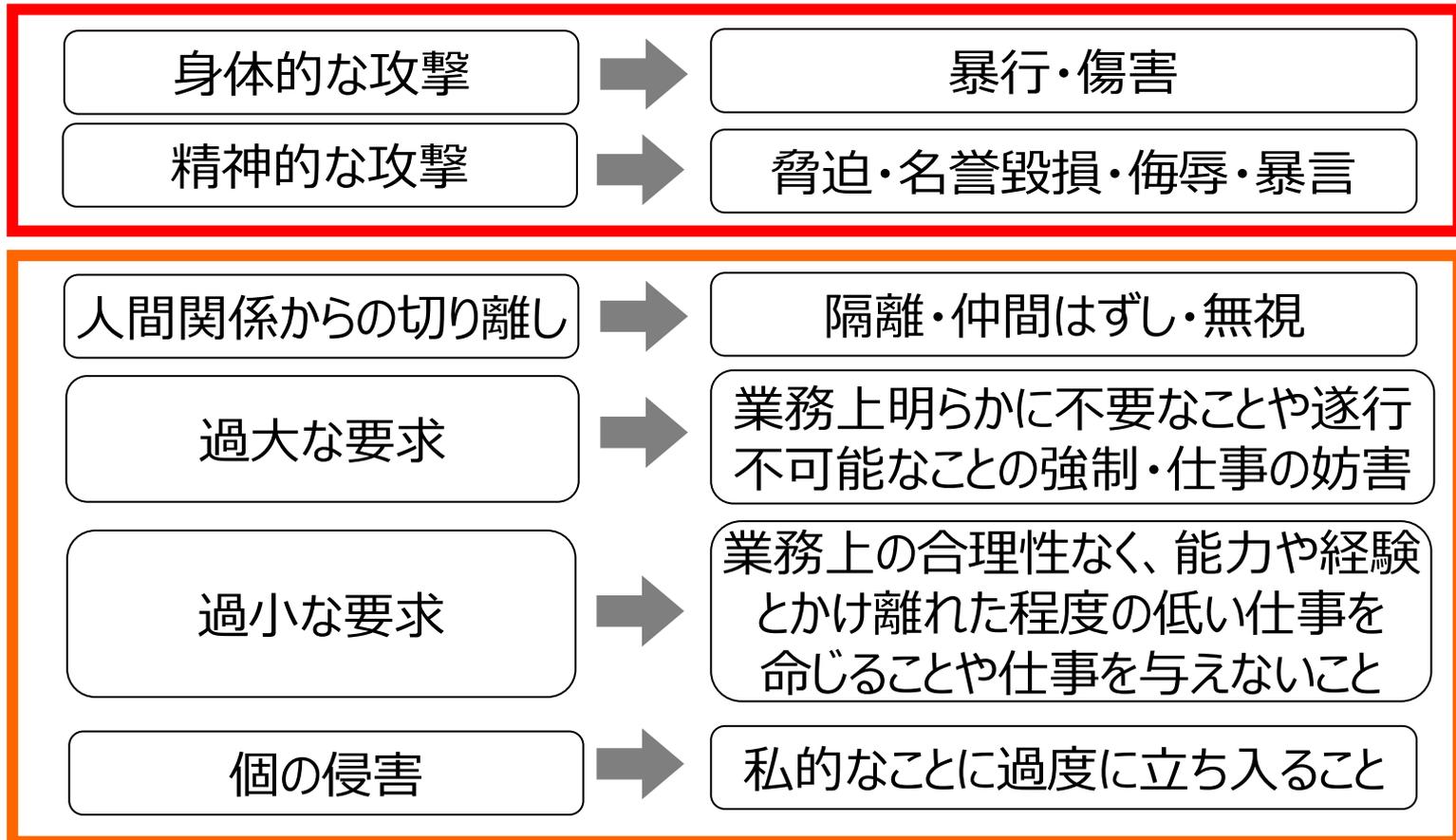
### ③ 労働者の就業環境が害されるもの

能力の発揮に重大な支障が生じるレベル

(参考：『[\(事業主向けハラスメント対策パンフレット\) 職場におけるパワーハラスメント対策が事業主の義務になりました！～セクシュアルハラスメント対策や妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント対策と共に対応をお願いします～](#)』)

# パワーハラ6 類型で自身を見つめなおす

## パワーハラメントはタイプ別に分けられている！



メンタリが問題

# パワーハラの判断

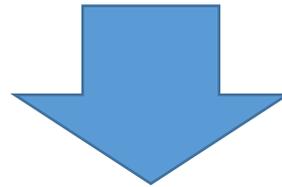
アウト	セーフ	あなたの判断は？
タオルを投げる	誤ってぶつかる	
CCに職員全員入れてメールを送る	遅刻を繰り返す職員に改善しないので強く注意する	
人間関係の良くない職員に別室を用意した	昇進対象職員に集中研修を受けさせる	
仕事のわからない職員へ業務を丸投げる	成長の為背伸びのできる高いレベルの仕事を与える	
一週間草むしり、倉庫整理を命じられる	職員の能力に応じて業務量が違う	
異性に関する話を執拗に問う	プロジェクトメンバー選別の為家族状況の確認をする	

# コミュニケーション不足による誤解

表現力の  
欠如

話す時間が  
ない

余裕が  
ない



ハラスメントは発生していないが  
部下は**誤解して受け止めてしまう**可能性がある

**コミュニケーションの量を増やすことから始めよう**

# アンガーマネジメント アサーション

『怒りは感じてもいいし怒ってもいい』  
**伝え方**に工夫が必要

怒り・・・人間の自然感情である。

(嬉しい、楽しい、悲しいと同じ感情)

⇒怒りは感じてもいいし、怒ってもいい。

アンガーマネジメント = 怒りの感情と上手につきあう為の心理教育・心理トレーニング

## 確認

# このような経験はありませんか？

患者や業者の  
要望のみを優先

・患者や業者がなければ医療機関は成り立たないのだから相手の意見や希望は絶対！

→正しい判断、正しい対応、が困難に

失敗を許さない

・失敗を見逃すことは甘やかすこと  
厳しく指導することは管理職として当然  
→何のための指導であるかを考えた言動ができているか？スタッフの説明は聞いているか？スタッフをつぶしてはいないか？

管理職の職務は患者や業者との関係を良好に保つだけでなく、各スタッフに応じた正しい指導やアドバイスが重要！

重要

# いかにパワハラとならずに必要な指導をするか

## 意識した指導

- ・パワハラの種類、内容、などに注意しながら問題解決に焦点を当てる
- ・業務上の指導範囲の把握も重要

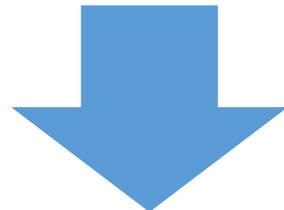
## 接し方を考える

- ・自分の感情に任せた言動はしない  
⇒一呼吸おいて感情をコントロール
- ・指導は「攻撃」ではなく「必要事項を無理なく達成させること」
- ・相手を見て接し方を変える

意識しなければパワハラになってしまいがち。スタッフに対しては必要な指導やアドバイスを行い、納得した上で行動に活かさせることが必要

# 部下にとって 上司は最大の職場環境である

上司との人間関係が悪くなると、どれだけ仕事や待遇に魅力があっても組織を辞めたくなり、上司との人間関係が良いと、仕事や待遇に多少の不満があっても辞めない



部下にとって上司は**最大の職場環境**なのです

# 急増しているハラハラ

部下が指示に従わない

部下の言動が目に見える

# 逆パワハラに該当する可能性の言動

- **正当な理由**なく上司の指示に従わない
- 無視をする
- 誹謗中傷する
- 上司の尊厳を著しく傷つける

# 正当な理由とは？

「客観的合理性」：

誰が見ても道理にかなっていること

「社会的相当性」：

世間一般の常識として（社会通念上）ふさわしい

# 事例) 上司が仕事ができない

- 現場分かってないんですよ
- 人にばかり任せて仕事しないなんてずるい
- 口ばかりで全く動かないんですよ
- 文句ばかり！じゃあ、自分でやれば？
- 無駄なことさせようとするんです。タイプ悪いんですよ
- 私にだけ業務を強いるのはおかしいし、その指示に従うのは違うと思う

# 事例) 上司が仕事ができない

- 正当な理由なく業務指示を無視していませんか？
- 自分には必要ないと判断していませんか？
- 継続し続けると逆パワハラの可能性が高くなります



指示が業務上必要か・適しているかどうかの判断は？

# 職場のセクシュアルハラスメント

## ■ 身体接触型

上司がいきなり給湯室で抱きついてきたので、振り払って逃げた。もう顔も見たくない。



## ■ 発言型

「胸大きいね。サイズを教えてくださいよ」としつこく言ってくる。気持ち悪い。



## ■ 動作型、視覚型

デスクワークをしていると、上から胸元を覗き込まれて、とても不快だ。パソコンのスクリーンセーバーを見るとビキニ姿の女性が踊っている。やめて欲しい。

## ■ 対価型

交際を断った部下を、本人が望まない職場に異動させる。



「職場において、労働者の意に反する性的な言動が行われ、それを拒否したり抵抗したりすることによって解雇、降格、減給などの不利益を受けることや、性的な言動が行われることで職場の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こと」(男女雇用機会均等法)

# セクシュアルハラスメント／女性から男性

## ■ 女性から男性の言動もセクハラになり得ます

「いい身体してるわね。  
ジムで鍛えてるの？」と  
言いながら触ってくる。  
不愉快だ

「彼女とはどうなの？」と  
執拗に聞かれてうんざり

「最近太った？」と  
言いながら  
お腹の肉をつかんでくる  
やめて欲しい

しつこく飲食に誘われる  
困ってしまう



# セクシュアルハラスメント／同性同士

## ■ 同性同士の言動もセクハラになり得ます

結婚はまだ？  
出産は早いほうが  
いいわよ



女子力がないわね

裸踊りを強要された

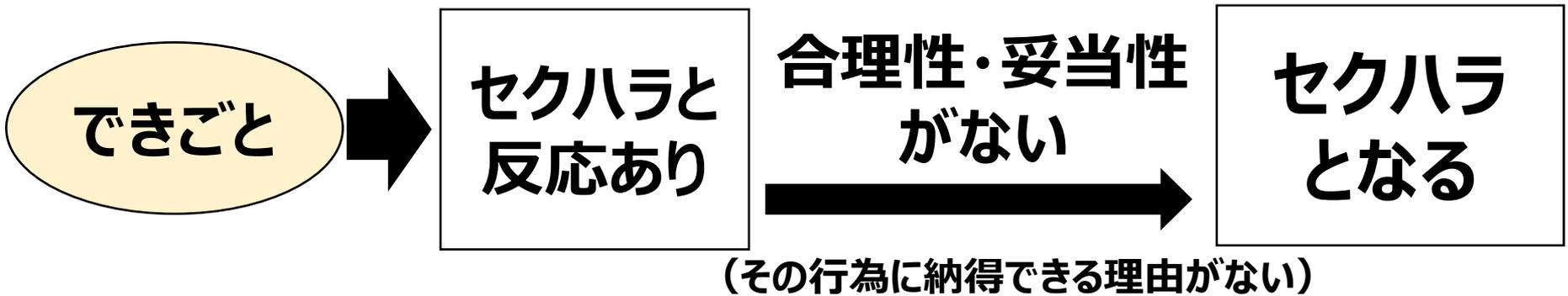


今付き合っている人  
はどんな感じ？

**職場で性的な言動はしない。  
プライバシーの尊重を常に意識しよう。**

# セクシュアルハラスメントのグレーゾーン

## 受ける側の感覚 + 合理性・妥当性



嫌がられる（性的な意味合いと解釈される）可能性がある言動を  
すること自体がリスクを抱えている。

**その職場における平均的な人の反応を想定すること。**

「家族が事実を知って、誤解しないか？」

# マタニティハラスメント



妊娠や出産・育児をきっかけに職場で精神的・肉体的な嫌がらせや解雇・雇い止めなどの不当な扱いを受けること

## ■ パワハラ型

「妊婦として特別扱いはしない」などと言い、長時間労働を強制したりする。妊婦の体調を気遣わない。

## ■ いじめ型

「忙しいのに休むなんて迷惑」など嫌味を言い、精神的に追い詰める。

## ■ 追い出し型

「産休・育休で休めるような業務ではないから退職というかたちにしてください」などと言い、職場から追い出す。

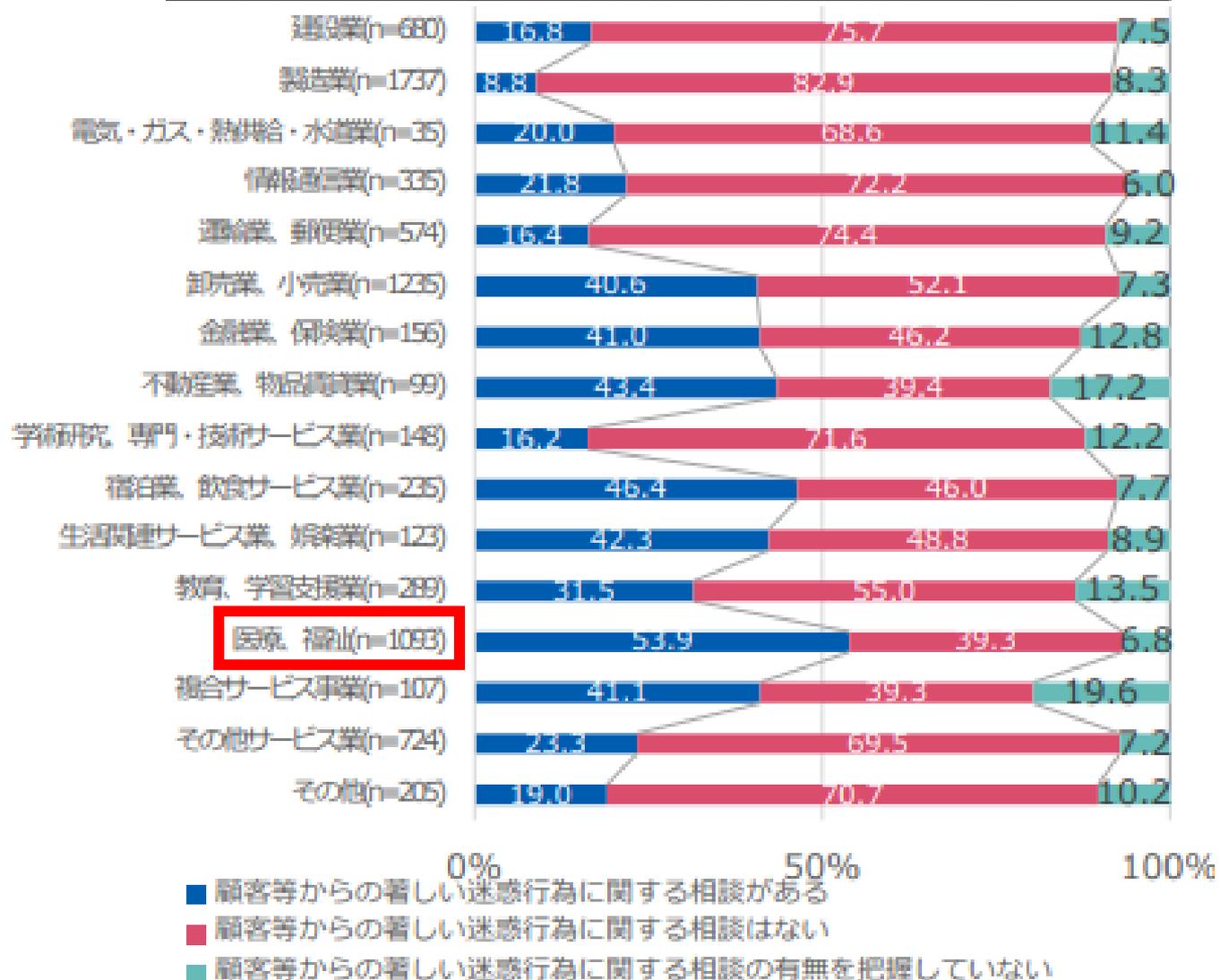
## ■ 価値観押しつけ型

女性は妊娠、出産を機に家庭に入るべきだ」と昭和型の価値観を押し付けてくる。

# カスタマーハラスメント

職場のハラスメントに関する実態調査 結果概要  
(令和5年度厚生労働省委託事業) より

## 顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談の有無（業種別）



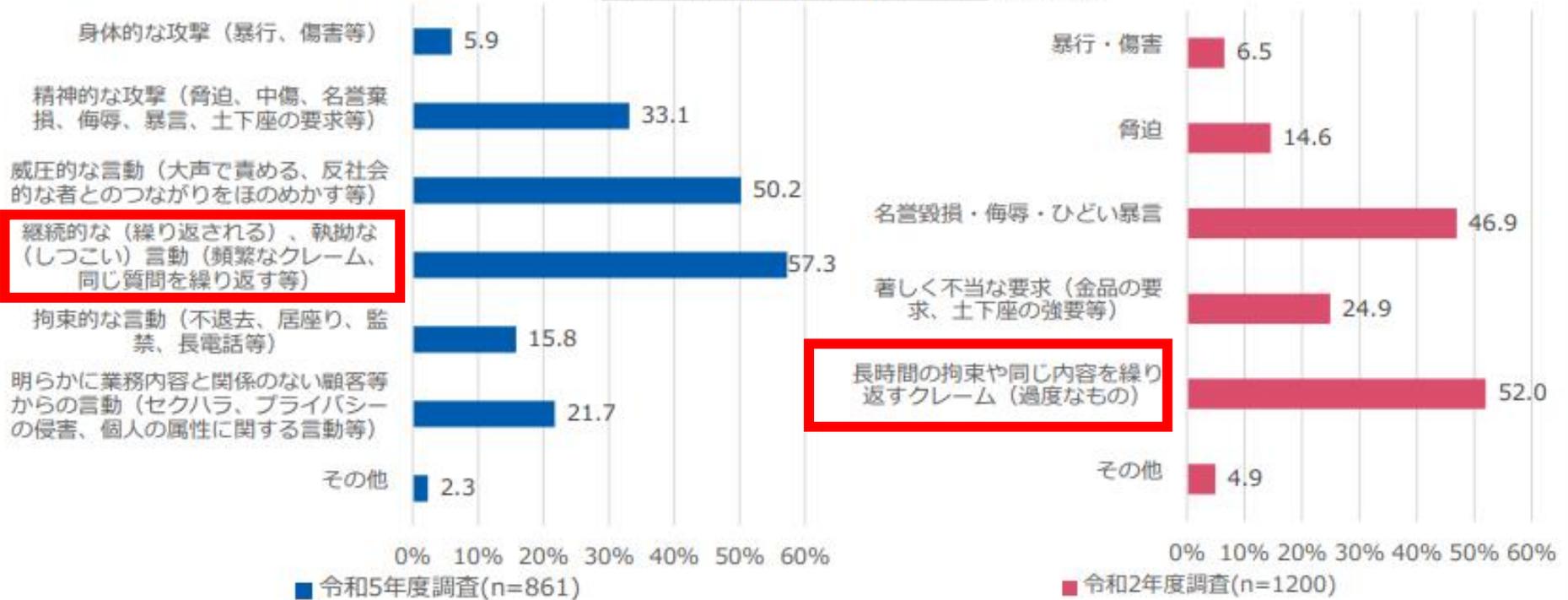
※調査対象：調査に回答した全ての企業（無回答・無効回答を除く）(n=7,775)

# カスタマーハラスメント

## 受けた顧客等からの著しい迷惑行為の内容 (労働者等調査)

- 労働者が受けた顧客等からの著しい迷惑行為の主な内容について、
  - ・ 令和2年度は「名誉毀損・侮辱・ひどい暴言」(46.9%)、「長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム」(52.0%)、「著しく不当な要求」(24.9%)であり、
  - ・ 令和5年度は「継続的な、執拗な言動」(57.3%)、「威圧的な言動」(50.2%)、「精神的な攻撃」(33.1%)である。
- 傾向については、令和2年度と比べて大きな変化はない。

顧客等からの著しい迷惑行為の内容 ※複数回答



※調査対象：過去3年間に勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験があると回答した者

※令和5年度と令和2年度ではアンケート調査の「顧客等からの著しい迷惑行為の内容」の選択肢が異なっているため、単純比較できない。

# カスタマーハラスメント



## 厚生労働省

- ・労働環境への配慮
- ・企業マニュアル発表
- ・医療機関向け動画配信

＜現代における診療しないことの正当化事由の考え方＞

① 患者について緊急対応が必要であるか否か（病状の深刻度）

② ア 患者に緊急対応の必要がある（病状が深刻である）場合

医療機関・医師の専門性・診察能力、当該状況下での医療提供の可能性・設備状況、当該医療機関・医師以外の他の医療機関・医師による医療提供の可能性（医療の代替可能性）などを勘案しつつ、事実上診療が不可能である場合など、著しく限定

＜現代における診療しないことの正当化事由の考え方＞

イ 患者に緊急対応の必要がない（病状が深刻でない）場合

医療機関・医師の専門性・診察能力、当該状況下での医療提供の可能性・設備状況、当該医療機関・医師以外の他の医療機関・医師による医療提供の可能性（医療の代替可能性）などのほか、患者と医療機関・医師の信頼関係をも勘案して、当該患者を診療しないことが正当化されるか否かを、アに比して緩やかに判断

## <現代における診療しないことの正当化事由の考え方>

- ・医療提供体制の変化

- ・医師の勤務環境への配慮の観点

診療時間内・勤務時間内

診療時間外・勤務時間外

- ・医療機関・医師の負担感

- ・勤務環境の改善という観点

患者と医療機関・医師の信頼関係

# カスタマーハラスメント対策

- ①医療機関の基本方針の明確化
- ②従業員への周知・啓発
- ③従業員の相談窓口等の設置
- ④マニュアル作成（マニュアルの見直し含む）
- ⑤教育及び実施訓練

# カスタマーハラスメント 予防策

- ・緊急コールができる機器等を使用
- ・警備員による24 時間巡回
- ・すぐさま弁護士と連携できる体制
- ・暴力対策及びカスタハラ研修の実施
- ・医療安全研修に暴力対策研修等入れ込む

⇒自分事として予防策を作成

# カスタマーハラスメント 発生

- ・発生時の初動体制を現場・管理部門で確認
- ・証拠保全のための対策（警備員や責任者が現

場急行：複数人による対応）

- ・被害者へのメンタルサポートの実施
- ・状況に応じて警察への被害届の提出



要望が謝罪なのか金銭なのか見極め

# カスタマーハラスメント

## <クレームの種類>

- ① 医療・サービスに関するクレーム
- ② コミュニケーションに関するクレーム
- ③ 思い込みや勘違いに関するクレーム

専門家ではない患者が相手の為どれもクレームに移行しやすいことに注意！！

# カスタマーハラスメント

- 要求が妥当か？
- 手段及び態様が相当か？
- 要求と手段及び態様のバランスは相当か？

要求が正しかったとしても土下座や執拗な押しかけ、ロビーや窓口で騒ぐなどは相当ではないためカスタハラとして対応する

ハラスメントのない  
安心して働ける職場で  
あることを  
願っています

