

シンポジウム

ハラスメントに毅然に立ち向かう技を培う

座長 井戸 心時美（石川県立こころの病院 看護部長）

越戸 和代（石川県済生会金沢病院 看護部長）

2019年労働施策総合推進法改正により、2020年職場のパワーハラスメント防止策が義務化され、労働者にもパワハラに対する関心と理解、言動にも注意することが求められるようになりました。また、近年社会問題となっている「カスタマーハラスメント」は、医療現場でも起こっており、ハラスメントが原因のメンタル不調や出勤不能、退職に至った事例も報告されています。

看護師が安心して看護に専念でき、質の高い看護を提供するためにも、ハラスメントが起こりにくい、心理的安全性の高い職場が求められます。そのような職場となるためには、組織も個人も、ハラスメントにしっかりと立ち向かうスキルを培う必要があると考え、シンポジウムを企画しました。

今回は、東京医療保健大学・副学長の坂本すが氏、参議院議員・看護師・弁護士の友納理緒氏、株式会社ウイ・キャン代表取締役で顧客満足度の向上やクレーム対応のスペシャリストである濱川博招氏、保健師・精神保健福祉士の木下ひろみ氏の4名のシンポジストを迎え、それぞれの視点でハラスメント対策についてご講演いただきました。ご講演の内容を抜粋してご紹介します。

医療現場は職種間、職種内ヒエラルキーがあり、緊急性の高い現場であることからハラスメントが起こりやすい環境にあり、看護師自身もハラスメントの被害者にも、行為者にもなる可能性があります。また、組織には、発達障害の問題などを抱えている職員が一定数いて、ハラスメントに関与する事もあることから、発達障害の特性を知り対応することが求められます。

ペーシェントハラスメントは、患者・利用者・

家族の不平・不満から始まった気持ちがクレームに発展し、クレーマーが大きく育ちモンスター化することから、問題発生時の対応が重要となります。職員が具体的対応のスキルを習得しておくこと、不当な行為や理不尽な要求をされた場合は、その場で断りやめさせ、モンスターと判断した際には、速やかに組織として対応する必要があります。

ハラスメントは、個人の問題ではなく職場の問題です。ハラスメントがある職場は周囲の士気が低下し、その人本来の十分な能力が発揮できなくなります。それは、生産性の低下や医療安全の脅威、組織の損害を招くことにもなることから、ハラスメント対策は、危機管理であり、事業主の雇用管理上講ずべき措置なのです。

シンポジウムを通して、ハラスメントに毅然と立ち向かうには、『悪質な行為には毅然と「No」と言う』『組織は職場におけるハラスメントを防止する方針を明確にし、周知・啓発、相談（苦情）対応の体制を整備するとともに、万一発生した時には迅速かつ適切に対応し、措置を講ずる』『暴言や暴力により身の危険の発生の恐れがあるときは、躊躇せず警察に通報する』ことの重要性を認識しました。

シンポジウムで得た、ハラスメントに関する多くの知識は、私たちの「技を培う」栄養になったと感じています。今後、聴講された方々が技を培い、安心・安全な職場環境、働き甲斐のある職場を目指して実践していただくことを期待いたします。

最後に、知見をいただいたシンポジストの先生方に深く感謝申し上げます。