

医事紛争のしおり

医療現場におけるハラスメント

岡山県医師会常任理事 合 地 明

近年、ハラスメントに関するニュースを目にすることが多くなった気がする。行政、教育分野などだけでなく医療の世界においても見られ、その種類も様々でパワハラ、セクハラのみならずアカハラ、マタハラ、ドクハラ、ペイハラと次々に造語が出てきている。

ハラスメントは、『相手の嫌がることをして不快感を覚えさせ、不利益につながる行為全般』とされ、具体的には、属性や人格に関する言動などによって肉体的な苦痛のみならず、精神的な苦痛を与え人間としての尊厳を侵害する行為と定義されている。

その種類としては、社会生活における対人関係の様々な状況の中において発生する。したがって、地位や人間関係の優位性に基づくパワーハラスメント（パワハラ）、性的な言動に基づくセクシャルハラスメント（セクハラ）、妊娠に関連するマタニティハラスメント（マタハラ）、男性の育児休暇に対するパタニティーハラスメント（パタハラ）、相手を自己嫌悪に貶める精神的暴力モラルハラスメント（モラハラ）、教育現場などでのアカデミイハラスメント（アカハラ）等々、さらには最近、注目され医療現場でも直面するカスタマーハラスメント、SNSなどでの誹謗中傷ソーシャルハラスメント、ペイシェントハラスメント、人種等に関するレイシャルハラスメント（レイハラ）など多数存在する。我々、医療者側も行為者としてとられるドクターハラスメント（ドクハラ）もある。

労働安全衛生法、男女雇用機会均等法、労働施策総合推進法（パワハラ防止法）、育児介護休業法にもハラスメント規定が設けられている。その他、刑法、民法などなどに縛られることもある。

厚生労働省の「職場におけるハラスメント対応パンフレット」によれば、職場におけるパワーハラスメントは、職場において行われる、①優越的な関係を背景とした言動であって、②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの3つの要素を全て満たすものとなっている。

また、代表的な言動と該当、非該当例として以下の6類型が示されている。

代表的な言動の類型	(イ) 該当すると考えられる例 ※	(ロ) 該当しないと考えられる例 ※
(1) 身体的な攻撃 (暴行・傷害)	① 殴打、足蹴りを行う ② 相手に物を投げつける	① 誤ってぶつかる
(2) 精神的な攻撃 (脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言)	① 人格を否定するような言動を行う(★1)(相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を含む。(★2)) ② 業務の遂行に関する必要以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返し行う ③ 他の労働者の面前における大声での威圧的な叱責を繰り返し行う ④ 相手の能力を否定し、罵倒するような内容の電子メール等を当該相手を含む複数の労働者宛てに送信する	① 遅刻等社会的ルール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労働者に対して一定程度強く注意をする ② その企業の業務の内容や性質等に照らして重大な問題行動を行った労働者に対して、一定程度強く注意をする

(3)人間関係からの切り離し (隔離・仲間外し・無視)	① 自身の意に沿わない労働者に対して、仕事を外し、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 ② 一人の労働者に対して同僚が集団で無視をし、職場で孤立させる	① 新規に採用した労働者を育成するために短期間集中的に別室で研修等の教育を実施する ② 懲戒規定に基づき処分を受けた労働者に対し、通常の業務に復帰させるために、その前に、一時的に別室で必要な研修を受けさせる
(4)過大な要求 (業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・仕事の妨害)	① 長期間にわたる、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下での勤務に直接関係のない作業を命ずる ② 新卒採用者に対し、必要な教育を行わないまま到底対応できないレベルの業績目標を課し、達成できなかったことに対し厳しく叱責する ③ 労働者に業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせる	① 労働者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 ② 業務の繁忙期に、業務上の必要性から、当該業務の担当者に通常時よりも一定程度多い業務の処理を任せる
(5)過小な要求 (業務上の合理性なく能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと)	① 管理職である労働者を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせる ② 気にいらぬ労働者に対して嫌がらせのために仕事を与えない	① 労働者の能力に応じて、一定程度業務内容や業務量を軽減する
(6)個の侵害 (私的なことに過度に立ち入ること)	① 労働者を職場外でも継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりする ② 労働者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の労働者に暴露する(★3)	① 労働者への配慮を目的として、労働者の家族の状況等についてヒアリングを行う ② 労働者の了解を得て、当該労働者の機微な個人情報(左記)について、必要な範囲で人事労務部門の担当者に伝達し、配慮を促す

★1 外国人であること、特定の国・地域の出身や特定の国・地域にルーツがあること等についての侮蔑的な言動も含まれます。

★2 相手の性的指向・性自認の如何は問いません。また、一見、特定の相手に対する言動ではないように見えても、実際には特定の相手に対して行われていると客観的に認められる言動は含まれます。なお、性的指向・性自認以外の労働者の属性に関する侮蔑的な言動も、職場におけるパワーハラスメントの3つの要素を満たす場合には、これに該当します。

★3 プライバシー保護の観点から、(6)(イ)②のように機微な個人情報を暴露することのないよう、労働者に周知・啓発する等の措置を講じることが必要です。

このほか、セクシュアルハラスメント対策、妊娠・出産等に関するハラスメント対策、育児・介護休業等に関するハラスメント対策に関しても詳しく記載されている。

ハラスメントに対する相談・苦情への対応は組織内において以下のように行うよう示されている。

ところで、最近増加しているのが、インターネットでの医療機関や医療従事者を対象とした口コミなどを利用した誹謗中傷である。

これらは、カスタマーハラスメントの一つと言える。厚労省ホームページに掲載されている「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の中に、カスタマーハラスメントの行為分類として、1. 時間拘束型、2. リピート型、3. 暴言型、4. 暴力型、5. 威嚇・脅迫型、6. 権威型、7. 店舗外拘束型、8. SNS/インターネット上での誹謗中傷型、9. セクシュアルハラスメント型に分けられ、それぞれの対応法が詳しく記されている。

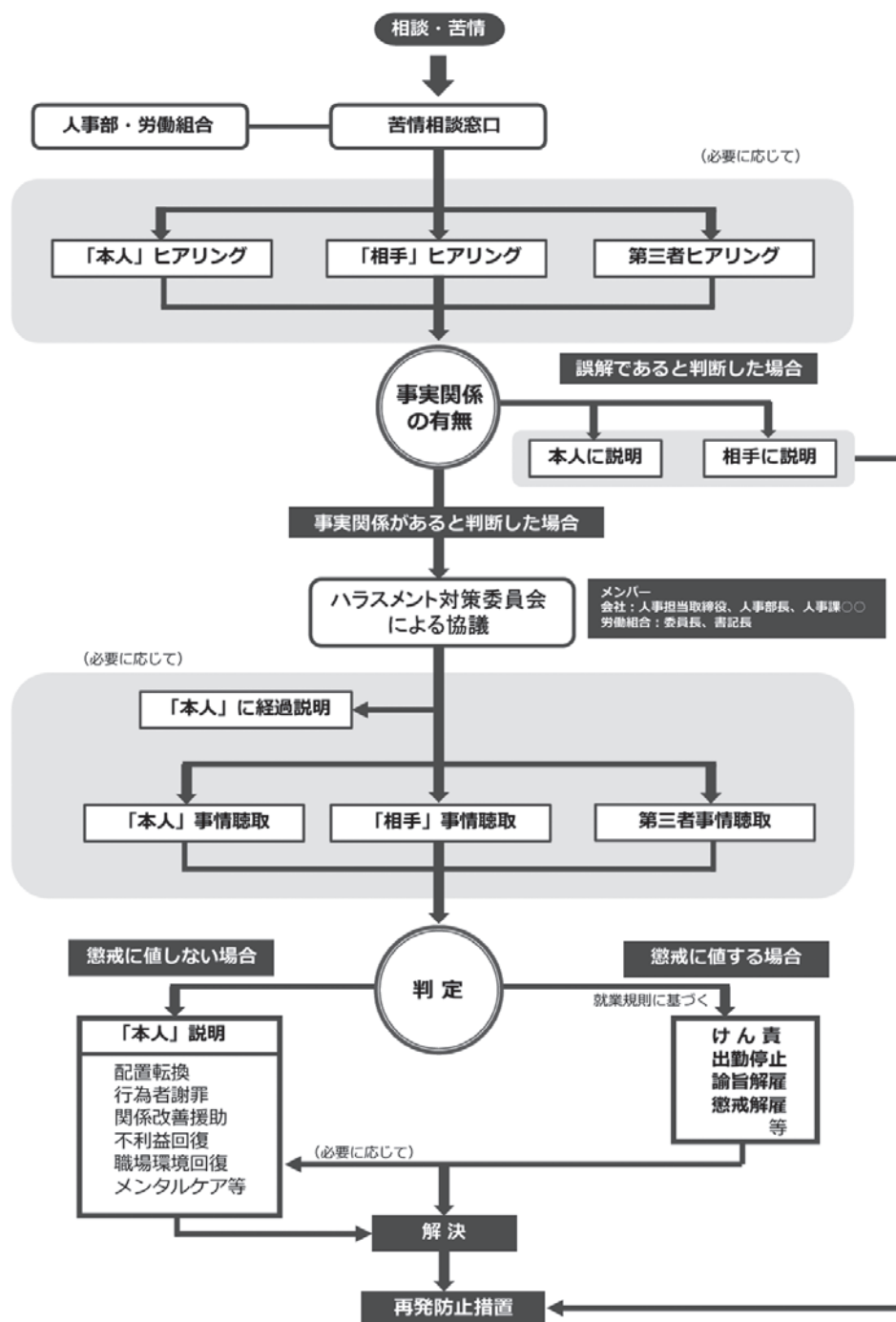
SNS/インターネット上での誹謗中傷型に対しての対応例として、「掲示板やSNSでの被害については、掲載先のホームページ等の運営者(管理人)に削除を求める。投稿者に対して損害賠償等を請求したい場合は、必要に応じて弁護士に相談しつつ、発信者情報の開示を請求する。名誉毀損等について、投稿者の処罰を望む場合には弁護士や警察への相談等を検討する。解決策や削除の求め方が分からない場合には、法務局や違法・有害情報相談センター、『誹謗中傷ホットライン』(セーファーインターネット協会)に相談する。」と記されている。

しかし、表現の自由の阻まれ、一度挙げられた内容の削除は、よほどの悪意によるもので事実との乖離が証明されなければ削除が難しい状況である。

日本医師会では、これらの現状ならびに昨年の定例代議委員会（令和6年6月22日）での質問を受け、SNS等における誹謗中傷についてのアンケートを実施。

アンケート結果は、4,730件の回答があり、「SNS等で自身の医療機関に対する誹謗中傷等の書き込みがあった」と回答した医療機関は、3,641件（77%）で、「サイトやSNSの運営元に削除を求めた」のは、1,069件（23%）、「本人に削除を求めた」「弁護士などの専門家に具体的な対応を依頼した」「書き込みに対して丁寧に返信した」など、さまざまな対応を取っている医療機関が多いものの、該当の書き込みを削除することができたのは、20%の医療機関に過ぎず、削除することが難しい現状が報告された。

相談・苦情への対応の流れの例



これらを受けて日本医師会では、「日本医師会ペイシェントハラスメント・ネット上の悪質な書込み相談窓口（日医ペイハラ・ネット相談窓口）

https://www.med.or.jp/doctor/sonota/sonota_etc/011988.html」を設立、運営を行っている。

対応に困った場合は、是非利用していただきたい。

《参考資料》

職場におけるハラスメントの防止のために（セクシュアルハラスメント／妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメント／パワーハラスメント）

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>



御津医師会：山中慶人