

テーマ：12月はハラスメント撲滅月間です ～労働者からの相談対応～

職場におけるパワーハラスメント等のハラスメントを防止するために、事業者が雇用管理上講ずべき措置として、相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備等が厚生労働大臣の指針に定められています。

本稿では、相談窓口の設置及び相談対応についてお伝えいたします。

相談窓口の設置

職場におけるパワーハラスメントでは、事案が発生したときはもちろんのこと、未然の防止対策も重要です。そのためには、医療機関内・外の相談・苦情の窓口を労働者に周知し、相談窓口担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにするために必要な体制を整えとともに、相談・苦情に適切かつ柔軟に対応することが必要です。

相談対応

相談担当者は、相談内容に応じて適切に対応することが求められます。人事部門が連携し、相談担当者に必要な教育を行うなど安心して相談できるようにしましょう。

■相談担当者は、下記の事項にご留意ください。

<相談に対する適切な対応>

相談に当たっては、相談者の話に真摯に耳を傾け、相談者の意向などを的確に把握することが必要です。特に、ハラスメントを受けた心理的影響から理路整然と話すことができない場合がありますので、忍耐強く聞くように努めましょう。

また、相談を受ける場所や時間帯等も、相談者が安心して相談できる状況となるよう工夫しましょう。

<事実関係の迅速かつ正確な確認>

【取組例】

相談窓口の担当者、人事部門又は専門の委員会等が、相談者及び行為者の双方から事実関係を確認すること。その際、相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなどその認識にも適切に配慮すること。

また、相談者と行為者の間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実の確認が十分にできないと認められる場合には、第三者からも事実関係を聴取する等の措置を講ずること。

👉 東京労働局のホームページ内から、「**パワーハラスメント 自主点検**」で検索すると自主点検票がダウンロードできます。パワーハラスメント対策が適切に実施できているか、これを機にご確認されてはいかがでしょうか？

東京都医療勤務環境改善支援センター（以下「勤改センター」といいます。）では、医師・看護師等の離職防止・定着促進を図ることを目的に、医療従事者の勤務環境改善に取り組む医療機関をサポートするため、専門のアドバイザー（医業経営アドバイザー・医療労務アドバイザー）を派遣し、多様なニーズに対し、支援を行っています。医療機関で不明な点がございましたら、まずは勤改センターへお気軽にお問い合わせください。

東京都医療勤務環境改善支援センター随時相談窓口

☎ 03-6272-9345 （平日9時30分から17時30分まで）

詳細はこちらから検索！ ➡

東京都 勤務環境

検索



勤務環境かいぜんサポートナビ