

OTASUKE人事

医療保健業編 第十四話「先輩職員がレセプト業務を教えてくれない！これってパワハラ？」の巻

ある街の小さなクリニックで働く事務職員 A さん（一般職員 / 24 歳 / 女性）は入所 2 年目の若手職員である。A さんの仕事は受付担当で、主に患者さんとの窓口対応や電話対応などをこなしているが、とても真面目な性格の持ち主で愛想も良く、毎日コツコツと仕事に取り組み、ほとんど 1 人で出来るレベルにまで成長していた。

そんなある日、院長夫人（事務長）から“話がある”と院長室に呼び出され、「A さんも受付担当の仕事はほぼ完璧にこなせるようになったから、今後は毎月のレセプト業務などもやってもらいます」と言われた。A さんはレセプト業務を含む医療事務の知識や経験は全く無かったが、「ようやく私も専門的な仕事を担当できる！」と意気込んでいた。

クリニックのレセプト業務は現在、ベテラン事務職員 M さん（主任 / 45 歳 / 女性）が担当しており、A さんはこの M さんのもとで教えてもらいながら業務を覚えていくことになった。ところが、何日経っても M さんからレセプト業務についての指導は無かった。A さんから「何からやればいいですか？これはどう記入すれば良いですか？」と質問しても、M さんからの返答は無く、全て無視されている状態であった。

こうした状況が 1 か月ほど続き、ついに A さんは「なんで無視するのですか？教えてくれないとレセプト業務も覚えられないじゃないですか！」と M さんに言った。すると、M さんは無表情で「あなたがやるより私がやった方が断然早いし、そもそもなんで私が教えなければならぬのよ。レセプト業務担当は私 1 人で充分です！」と早口で答え、その日からまた A さんを見捨てるようになった。

こうした一連の出来事に A さんはかなりショックを受けたようで、今まで皆勤だったにも関わらず、この翌日からの数日間はクリニックを休んでしまった。

そして、なんとか職場復帰を果たした A さんは、M さんからの嫌がらせに我慢できず、「M さんからパワハラを受けています！懲戒解雇にしてください！」と訴えたのだった。



<A さんの言い分>

私がレセプト業務を担当するのは、もともと院長夫人からの指示によるもので、M さんが私に業務を教えるのは義務でしょ！
しかも、私が何を聞いても無視するなんて、主任としての立場を利用したパワハラ以外の何者でもない！懲戒解雇されるのが当然！



<M さんの言い分>

なんであなたの相手をしなただけなのにパワハラになるのよ！
特にあなたに嫌がらせをしたわけでもないし、暴力を振るったこともない、私は何も悪い事をしてないじゃないの！
ましてや懲戒解雇なんて、無茶苦茶な話よ！

この場合、パワハラによる懲戒解雇は認められるのでしょうか？

【論点整理】

(1) 「パワー・ハラスメント」の定義・・・

職場のパワー・ハラスメントとは『同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性（上司から部下に行われるものだけでなく、先輩・後輩間や同僚間などの様々な優位性を背景に行われるものも含まれる）を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為』をいう。

例えばこんな行為、

1. 暴行・傷害（身体的な攻撃）
2. 脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言（精神的な攻撃）
3. 隔離・仲間外し・無視（人間関係からの切り離し）
4. 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（過大な要求）
5. 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（過小な要求）
6. 私的なことに過度に立ち入ること（個の侵害）

（平成24年1月 職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議ワーキング・グループ報告より）

(2) 「懲戒解雇」について・・・

労働基準法等には“懲戒解雇”そのものは規定されておらず、減給の制裁について「1回の額が1日分の半額を超えてはならない、総額が月次給与総額の10分の1を超えてはならない」と明記されているだけである。関連する過去の判例等からみると、懲戒解雇を含む“懲戒処分”を行うには、就業規則等への定めが必要となる。また、最も重い懲戒解雇を下すには、段階的な手続きを踏むことや相当の理由が求められる。

一般的な懲戒処分の種類と重さは次の通り。

処分が重い

処分が軽い

「懲戒解雇」 > 「諭旨解雇」 > 「降格」 > 「出勤停止」 > 「減給」 > 「けん責」

今回のケースを上記ポイントに照らしてみると、AさんがMさんから無視されていたことや、業務について何にも教えてもらえなかったことは、(1)のパワー・ハラスメントの定義に該当するものと思われます。ただ、こうした行為が即懲戒解雇という最も重い処分になるかどうかについては疑問が残るところです。まずは就業規則を確認してみましょう。

おたすけ社労士からのアドバイス！ココがポイント！



近年“パワハラ”という言葉をよく耳にするとと思いますが、どんな職場でも実際に起こり得るトラブルのひとつです。

特に今回のクリニックにおける“レセプト業務”などの、特別な知識や経験を必要とする仕事に関しては、プライドの高いベテラン職員と新人職員との間で知らぬ間にパワハラが起きていた、なんていうことも多く見られます。

こうしたパワー・ハラスメントを防止する為には、『トップの意識（パワハラをなくすべきだと明確に示す）』『ルール決める（就業規則等に明記する）』『実態を把握する（アンケート等の実施）』『教育する（研修）』『周知する（周知・啓発）』などが必要です。

防止策を具体的且つ的確に実施する為には、専門的知識を持った人材に任せるのが一番です。ぜひ人事労務のプロである社会保険労務士にご相談ください。

社労士による無料相談会を随時開催中です！

まずはご連絡ください！心よりお待ちしております。TEL：03-3694-6091
メール：info@yamadasougou.co.jp