南青山J&M総合法律事務所
小川正美
弁護士

majm-law.jp/contact_masamiogawa/
東京都港区南青山1丁目25-1

ひとりで利用者宅に向かう人を、組織として守る。カスハラ対策の基準づくりから研修まで、法律と心理の両面から支え、争いが起きる前に防ぐ体制をつくります。

訪問看護ステーションでは、看護師が一人で利用者宅を訪問することも多く、暴言や過度な要求、身体的な危険などへの備えが欠かせません。しかし、利用者や家族との関係を大切にするあまり、職員個人の我慢に頼ってしまうケースもあります。
職員を守りながら、適切なケアを続けるには何が必要なのでしょうか。
今回は、南青山J&M総合法律事務所の小川正美弁護士にインタビュー。病院で約4年にわたり携わったパワハラ研修・カスハラ研修の経験をはじめ、訪問看護特有の「密室」のリスク、正当なクレームとの線引き、相手との関係を壊さない断り方、マニュアル整備の考え方を伺いました。小規模な訪問看護ステーション向けに検討するオンライン研修についても紹介します(2026年10月取材)。

ハラスメントを未然に防ぐ予防法務｜組織開発と法律を組み合わせた取り組み

現在は「紛争を予防する法務」に力を入れていらっしゃいますが、予防法務に注力するようになったきっかけを教えてください。

独立してから、離婚や相続など個人の方の紛争案件を数多く担当してきました。その中で、裁判というプロセスを通して人が深く傷つく姿を目の当たりにしてきたのです。そうした経験を重ねるうちに、「争いが起きてから解決するのではなく、そもそも紛争を予防した方が良い」と強く思うようになりました。

紛争を未然に防ぐために、最初はどのような取り組みから始められたのでしょうか。

「予防法務」と一口に言っても様々な形がありますが、古くからある一般的なアプローチといえば、企業向けの契約書作成などの分野です。私もまずはそこに倣い、企業向けの契約書関連の業務を増やしていくことから始めようと考えました。そこで、まずは起業家や経営者の方々と直接繋がりを持つために、様々なビジネスコミュニティへ積極的に参加するようになったのです。

そこから、なぜ現在のように組織開発や心理面を重視するスタイルに行き着いたのですか。

「契約書を整えるだけでは、抜本的な紛争予防にはならないのではないか」「もっと踏み込んだ対策が必要ではないか」と感じるようになったのが一番の理由です。2018年から2019年頃にかけて予防法務の活動をする中で、企業研修や経営コンサルティングを行っている方々と出会う機会がありました。セミナーや合宿に参加して学ぶうちに「組織開発」という分野があることを知り、弁護士としての知識やこれまでの経験にこの分野を掛け合わせることで、本当の意味での紛争予防ができるのではないかと考えたのです。

弁護士の業務の枠を超えて、組織のあり方そのものにアプローチしようと考えられたのですね。

はい。契約書を整えるといった従来の法務だけでは、どうしても抜本的な紛争予防には限界があると感じていました。そこで、研修講師や経営コンサルタントの方々から学んだ「組織開発」の知見に、私自身の弁護士としての経験を掛け合わせてみようと考えたのです。

法律という客観的な基準でしっかりとルールや土台を作りつつ、職場のコミュニケーションや当事者の心理面にも寄り添ってアプローチしていく。その具体的な取り組みの一つが、現在力を入れているハラスメント対策でもあります。ルールと心理面の両軸からサポートすることで未然にトラブルを防ぐこと、それが私の目指す「紛争を予防する法務」の形なのです。

病院でのパワハラ研修・カスハラ研修｜全職員を対象としたハラスメント対策

組織開発や心理面へのアプローチを取り入れる中で、具体的にハラスメント問題に関わるようになったきっかけは何だったのでしょうか。

2022年頃にある病院さんでハラスメント対策の研修を担当させていただいたのが始まりです。最初はパワーハラスメントの研修からスタートしたのですが、その後、同じ病院さんでカスタマーハラスメントの研修もご依頼いただくようになりました。ありがたいことにご縁が繋がり、そちらの病院さんとは今年まで4年ほど継続して関わらせていただきました。

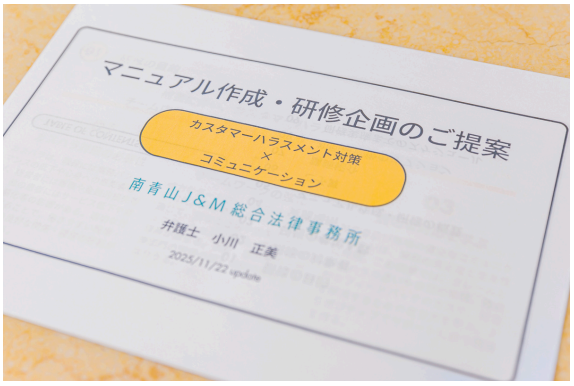
その病院での研修は、どのような体制で行われたのでしょうか。

通常、ハラスメント研修は管理職向けなど階層別に実施することが多いと思うのですが、その病院さんからは「全職員を対象にしたい」というリクエストをいただいたんです。 そのため、院長先生から清掃のパートスタッフの方まで、役職や階層を一切問わずアトランダムに参加していただく形式でした。現場の全員がもれなく受講できるよう、年に1回、同じ内容の研修を3回に分けて実施する体制をとっていました。

職種や立場が違う方が一緒に受講される中で、工夫されたポイントはありますか。

ただ知識をお伝えするだけでなく、ロールプレイを非常に重視しました。あらかじめこちらで用意した台本をもとに、お隣同士などでペアを組んでいただき、実際に役を演じてもらうんです。

たとえば、一般のスタッフの方にあえて上司役をやっていただくなど、普段の自分とは違う立場を経験していただきます。そうすると、現場は和気あいあいとした雰囲気に包まれつつも、皆さんから鋭い質問が飛び交ったりして…



続きはQRコードからアクセスしてください → → →

おうち de 医療

在宅医療com株式会社
〒107-0062　東京都港区南青山3-1-36青山丸竹ビル6F
service@zaita9iryou.com