

## 資料編

- ・アンケート調査票（事業者、職員）
- ・障害福祉等サービス事業者向けマニュアル「職員を利用者・家族等によるハラスメントから守るために」
- ・職員向けリーフレット  
「障害福祉サービス等に従事する皆様へ ～利用者・家族からハラスメントを受けたら・・・」



令和3年度 厚生労働省障害者総合福祉推進事業  
「障害福祉の現場におけるハラスメントに関する調査研究」  
障害福祉サービスの現場におけるハラスメントの状況などに係る実態調査

【事業者アンケート】

基本情報

法人・事業者名	
施設・事業所名	
事業種別 ※貴施設・事業所で複数展開している場合はすべてお選びください。	1. 居宅介護 2. 重度訪問介護 3. 同行援護 4. 行動援護 5. 重度障害者等包括支援 6. 療養介護 7. 生活介護 8. 短期入所 9. 施設入所支援 10. 共同生活援助 11. 自立生活援助 12. 自立訓練(機能訓練) 13. 自立訓練(生活訓練) 14. 宿泊型自立訓練 15. 就労移行支援 16. 就労継続支援A型 17. 就労継続支援B型 18. 就労定着支援 19. 福祉型障害児入所施設 20. 医療型障害児入所施設 21. 児童発達支援 22. 医療型児童発達支援 23. 放課後等デイサービス 24. 居宅訪問型児童発達支援 25. 保育所等訪問支援 26. 地域相談支援(地域移行支援) 27. 地域相談支援(地域定着支援) 28. 計画相談支援 29. 障害児相談支援 30. その他( )
メールアドレス	
電話番号	

※複数のサービス種別を展開されている施設・事業所様におかれては、以下の項目より、宛名に記載されたサービス種別についてのみご記入ください。

回答者情報

回答者お名前	
性別	1. 男性                      2. 女性
年代	1. 20代   2. 30代   3. 40代   4. 50代   5. 60代   6. 70代以上
役職	
障害福祉現場での職務経験年数	1. 1年未満   2. 1～5年   3. 6～11年   4. 11～15年   5. 16～20年   6. 21年以上
現職場での管理者としての経験年数	1. 1年未満   2. 1～5年   3. 6～11年   4. 11～15年   5. 16～20年   6. 21年以上

障害福祉サービス情報

ご回答いただくサービス種における職員数 (常勤・非常勤・他の事業の兼務者を含む)										
ご回答頂くサービス種における職員構成 (常勤・非常勤・他の事業の兼務者を含む)					男性		女性			
ご回答頂くサービス種における職員構成 (常勤・非常勤・他の事業の兼務者を含む)	施設長・管理者				人		人			
	主任・リーダー職				人		人			
	一般職員				人		人			
	パート等非正規職員				人		人			
ご回答いただくサービス種における利用者の障害種別及び 障害支援区分別の利用者数  ※複数の障害判定を受けている場合は、 主たる障害の欄にカウントしてください。  ※7月の請求実績に基づいて記入して下さい			身体障害		知的障害		精神障害		その他	
	区分1	18歳以上	人	18歳以上	人	18歳以上	人	18歳以上	人	
		18歳未満	人	18歳未満	人	18歳未満	人	18歳未満	人	
	区分2	18歳以上	人	18歳以上	人	18歳以上	人	18歳以上	人	
		18歳未満	人	18歳未満	人	18歳未満	人	18歳未満	人	
	区分3	18歳以上	人	18歳以上	人	18歳以上	人	18歳以上	人	
		18歳未満	人	18歳未満	人	18歳未満	人	18歳未満	人	
	区分4	18歳以上	人	18歳以上	人	18歳以上	人	18歳以上	人	
		18歳未満	人	18歳未満	人	18歳未満	人	18歳未満	人	
	区分5	18歳以上	人	18歳以上	人	18歳以上	人	18歳以上	人	
		18歳未満	人	18歳未満	人	18歳未満	人	18歳未満	人	
	区分6	18歳以上	人	18歳以上	人	18歳以上	人	18歳以上	人	
		18歳未満	人	18歳未満	人	18歳未満	人	18歳未満	人	
	区分判定を受けていない	18歳以上	人	18歳以上	人	18歳以上	人	18歳以上	人	
18歳未満		人	18歳未満	人	18歳未満	人	18歳未満	人		

**令和3年度 厚生労働省障害者総合福祉推進事業  
「障害福祉の現場におけるハラスメントに関する調査研究」  
障害福祉サービスの現場におけるハラスメントの状況などに係る実態調査**

**【事業者アンケート】**

特に断りがない限り、本アンケートの宛名に記載されたサービス種別についてのみお答えください。

**利用者・家族等からのハラスメントの実態について**

**SA Q1. 貴組織における利用者・家族等からのハラスメントの発生状況について把握していますか。**  
(利用者・家族等からの身体的暴力、精神的暴力、セクシュアルハラスメントの発生状況についてお答えください)

1	ハラスメントの発生を把握している
2	ハラスメントは発生していない
3	ハラスメントの有無を把握できていない

**MA** → 「1. ハラスメントの発生を把握している」を選んだ方にお聞きます。  
(1) ハラスメントの発生件数について、貴施設・事業所において展開されている全てのサービス種別ごとに記入して下さい。  
(過去3年間ほど(2018年4月～2021年7月末)の件数をお答えください)

▽プルダウンから選択	件
▽プルダウンから選択	件
▽プルダウンから選択	件

**MA** (2) 貴組織における利用者・家族等からのハラスメントの把握方法について教えて下さい。  
(当てはまる番号すべてを選択して下さい)

1	職員からの報告を受けて把握
2	アンケートを実施して把握
3	会議・ミーティングなどを通じて把握
4	人事面談の際に把握
5	職員の相談・苦情窓口にて把握
6	ハラスメントの対策を検討する委員会・プロジェクトチームを通じて把握
7	管理者が、適宜、担当職員と同行又は同席することで把握
8	管理者が、定期的に支援記録を確認することで把握
9	その他→下記へ具体的に記入して下さい。

(3) 利用者・家族等からのハラスメントを把握するために工夫していることをご記入ください。

**利用者・家族等からのハラスメント発生時の対応について**

**MA Q2. 利用者・家族等からのハラスメント発生時の貴組織における対応者について教えて下さい。**  
(当てはまる番号すべてを選択して下さい)

1	法人本部に報告し、本部の担当者が対応
2	当該職員の管理者・上司が対応
3	内容により異なる職員が担当・対応
4	弁護士、社会保険労務士が対応
5	社外専門相談機関(EAP等)が対応
6	特に決まっていない
7	その他→下記へ具体的に記入して下さい。

MA Q3. 利用者・家族等からのハラスメント発生時の貴組織における初動対応について教えてください。  
(当てはまる番号すべてを選択して下さい)

1	ハラスメントの事実確認を行う
2	職員に今後の対応について明確に示す
3	職員と具体的対応について話し合う場を設定する
4	ハラスメントの情報を第三者と共有し、連携して対応を行う
5	再発防止策を実施できるまでは、人員配置体制加算等の加算対象となる複数人で対応する体制をとる
6	再発防止策を実施できるまでは、支援を行う担当職員以外の職員(ケアに携わらない職員)も同行又は同席する
7	利用者・家族等とも速やかに話し合いを行い、再発防止策を検討する
8	別の施設・事業所を紹介するとともに利用者の合意のもと契約を解除する
9	特にない
10	その他→下記へ具体的に記入して下さい。

「4. ハラスメントの情報を第三者と共有し、連携して対応を行う」を選んだ方にお聞きします。

(1) 「共有し、連携して対応を行う」第三者を下記にご記入ください。

--

(2) 「第三者と共有し、連携して対応を行う」にあたり、日常から工夫されていることをご記入ください。

--

SA Q4. 貴組織では初動対応として、「被害を受けた職員を加害者と関わらないよう調整する」対応は実施していますか。

1	実施している
2	実施していない

「2. 実施していない」を選んだ方にお聞きします。

(1) 「実施していない」理由を教えてください(当てはまる番号すべてを選択して下さい)

1	そこまでの必要性が感じられない
2	実施したいが、人手が足りない
3	加害した利用者、家族等が同じ担当者を要望するため変えられない
4	施設が小規模のため、物理的に隔離が不可能
5	ハラスメント事案を対応したことが無い
6	特に理由はない
7	その他→下記へ具体的に記入して下さい。

MA Q5. 利用者・家族等からのハラスメント発生時の貴組織における再発防止対策の整備状況について教えてください

(当てはまる番号すべてを選択して下さい)

1	利用者・家族等の様々な状況からハラスメントのリスクを貴組織内(所属している施設・事業所)で検討する体制がある(攻撃的な態度やハラスメント行為の前歴を確認するなど)
2	ハラスメント発生のリスクが高い場合、人員配置体制加算等の加算対象となる複数人で対応する体制としている
3	再発防止策を実施できるまでは、支援を行う担当職員以外の職員(ケアに携わらない職員)も同行又は同席して対応できるように職員配置している
4	特定の職員が長期間固定して特定の利用者を担当することがないように職員配置している
5	特定の職員が長期間固定して特定の利用者を担当することがないように、適宜、他の施設・事業所と分担してサービスを提供している
6	同姓の職員が支援できるように職員配置している
7	安全確認の為、貴組織から施設・事業所外にいる職員に連絡をするシステムがある
8	ハラスメントのリスクマネジメントを行う病院や委員会と連携している
9	ハラスメントの発生ケースを振り返り、貴組織内(施設・事業所内)で再発防止を検討する体制がある
10	ハラスメントの発生ケースについて、他の施設・事業者と情報共有する体制がある
11	ハラスメントの発生ケースについて、必ず利用者の主治医等に報告し連携をとる体制がある
12	ハラスメントの発生ケースについて支給者と情報共有し、連携協力して対応する体制がある
13	苦情対応にあたっては、不適切な対応となり、ハラスメントに発展しないよう複数の職員が同席して対応している
14	苦情対応にあたっては、対応する職員及び利用者・家族等の双方の言動がエスカレートしないよう、対応方法について定期的に職員研修を実施している
15	特になし
16	その他→下記へ具体的に記入して下さい。

→ハラスメントの再発防止対策の整備状況について、「15. 特になし」以外を選択された方にお聞きします。  
 (1) 再発防止対策の実効性を上げるために工夫されている点をご記入ください。

ハラスメントに対する体制について

MA Q6. 利用者・家族等からのハラスメント発生に備えて貴組織において準備している事柄や体制などについて教えて下さい。(当てはまる番号すべてを選択して下さい)

1	すべての職員にハラスメントの発生後の報告ルート、インシデント・アクシデント報告用紙について周知している
2	すべての職員にハラスメント発生後に相談できる外部機関を周知している
3	ハラスメント発生時に備え、職員は緊急コールができる機器を携帯している
4	ハラスメントの対応に関するマニュアルを作成している
5	ハラスメント対応の訓練を受けた職員から支援を受けられる体制がある
6	ハラスメントの被害を受けた職員に対して、管理者が面談する体制がある
7	ハラスメントの被害を受けた職員に対し、必要なケア(医療処置、休養、カウンセリングを受けるなど)を提供する体制がある
8	ハラスメントの対応について、弁護士にアドバイスを受ける体制がある
9	ハラスメント発生時に協力してくれる他施設・事業所の資源やサービスがある
10	ハラスメント行為を行った当事者への対応策を検討する体制がある
11	ハラスメントの行為によって、警察に被害届を出す体制がある
12	サービスの提供を終了する場合であっても、再発防止策を講じた上で、「他の障害福祉サービス施設・事業所等の紹介その他の必要な措置」を実施し、利用者へのサービス提供が中断しないようにする体制がある
13	特にない
14	その他→下記へ具体的に記入して下さい。

→ハラスメントの発生に備えて準備している事柄や対策について、「13. 特にない」以外を選択された方にお聞きします。

(1) ハラスメントの発生に備え、準備している事柄や対策の実効性を上げるために工夫されている点をご記入ください。

MA Q7. 貴組織における組織内の職員への周知・啓発方法について教えてください。  
(当てはまる番号すべてを選択して下さい)

1	ハラスメントについての注意喚起の文書をすべての職員に配布している
2	ハラスメントの対応に関するマニュアルをすべての職員に配布している
3	職員を対象としたハラスメント対策の研修を開催している
4	貴組織内でのハラスメントに関する情報共有を徹底している
5	特にない
6	その他→下記へ具体的に記入して下さい。

➤職員への周知・啓発方法について、「5. 特にない」以外を選択された方にお聞きます。

(1) 職員への周知・啓発の実効性を上げるために工夫されている点をご記入ください。

--

MA Q8. 貴組織における利用者・家族等への啓発方法について教えてください。  
(当てはまる番号すべてを選択して下さい)

1	ハラスメントによる解約について契約書(重要事項説明書)に明記している
2	重要事項説明等の際にハラスメント行為の例を示し、ハラスメントの禁止について伝えている
3	職員と利用者の双方が、ハラスメント又はこれに同様の行為をしないことを相互的な義務として契約書(重要事項説明書)に明記している
4	貴組織が担当職員を決定及び変更することを契約書(重要事項説明書)に明記している
5	サービスの適正な範囲(提供できるサービスとできないサービスについて)を契約書(重要事項説明書)に明記して、説明している
6	特にない
7	その他→下記へ具体的に記入して下さい。

➤利用者・家族等への啓発方法について、「6. 特にない」以外を選択された方にお聞きます。

(1) 利用者・家族等への啓発の実効性を上げるために工夫されている点をご記入ください。

--

## ハラスメント対策における課題

MA Q9. 利用者・家族等からのハラスメントの解決のため、貴組織での取組みを行う上での課題について教えて下さい。(当てはまる番号すべてを選択して下さい)

1	ハラスメントかどうかの判断が難しい
2	発生状況を把握することが難しい
3	ハラスメントに対応する際のプライバシーの確保が難しい
4	ハラスメントの解決のためのノウハウがない
5	ハラスメントの解決のための取組を行う費用が確保できない
6	ハラスメントの解決に対応できる人材がいない・不足している
7	適切な対処の目安がわからない
8	特になし
9	その他→下記へ具体的に記入して下さい。

MA Q10. 利用者・家族等からのハラスメントの対応で、貴組織として必要と考えることについて教えて下さい。(当てはまる番号すべてを選択して下さい)

1	利用者・家族等への啓発活動
2	利用者・家族等と貴組織による相互的な確認
3	管理者向けのハラスメント対策のマニュアル整備
4	管理者向けのハラスメント対策の教育
5	相談しやすい組織体制の整備
6	貴組織内での情報共有
7	法人全体での情報共有
8	支給者(自治体)の支援・相談体制の構築・強化
9	職員の支援技術の向上
10	ハラスメント対策に関する法制度などの整備
11	特になし
12	その他→下記へ具体的に記入して下さい。

利用者・家族等からのハラスメントの考え方について

MA Q11. 利用者・家族等からのハラスメントが発生する原因と考えているものについて教えてください。  
(当てはまる番号すべてを選択して下さい)

1	職員の仕事の意義や価値が低く見られているから
2	職員による不適切なケアにより、利用者・家族等からの言動をエスカレートさせることがあるから
3	職員による不適切な苦情対応により、利用者・家族等の言動をエスカレートさせることがあるから
4	特定の職員が長期間固定して特定の利用者を担当しているから
5	職員確保が困難なため、異性の職員による支援になってもしかたないと考えられているから
6	対応が困難なケースほど職員の交代が難しく、長期間固定して特定の利用者を担当しているから
7	利用者・家族等のモラルが低下してきているから
8	利用者・家族等が支援を理由としたストレスが溜まっているから
9	利用者・家族等がサービスへの過剰な期待をしているから
10	利用者・家族等がサービスの範囲を理解していないから
11	利用者・家族等に対するサービス提供に関する事前説明が不足しているから
12	利用者・家族等と支援員のコミュニケーションが不足しているから
13	利用者・家族等に障害や病気などによる影響があるから
14	利用者・家族等の性格又は生活歴による影響があるから
15	わからない
16	その他→下記へ具体的に記入して下さい。

MA Q12. 利用者・家族等からのハラスメントに関するあなたの考えについて教えてください。  
(当てはまる番号すべてを選択して下さい)

1	利用者の思いや行動に意味があるとしてもハラスメントは許されることではない
2	障害や病気で辛い状況にある人であってもハラスメントは許されることではない
3	いかなる場合も管理者はハラスメントから職員を守る必要がある
4	ハラスメントの行為は職員のスキルで対応するには限界がある
5	何度も繰り返されるハラスメントは防ぎようがない
6	何度も繰り返されるハラスメントであっても防ぐ方法はある
7	障害や病気で辛い状況にある人を理解し、多少のハラスメントは我慢すべきだ
8	障害や病気が原因のハラスメントはハラスメントではない
9	ハラスメントの行為を受ける職員自身にも問題がある
10	ハラスメントの行為を受ける職員は対応スキルが未熟である
11	職員の関わり方が上手であれば、ハラスメントの行為は発生しない
12	ハラスメントの行為を受けることも仕事の一部である
13	少しくらいで何でもハラスメントというのは大げさだ
14	ハラスメントの原因は利用者にある問題がある
15	特になし
16	その他→下記へ具体的に記入して下さい。

利用者・家族等からのハラスメントの対応好事例について

※Q1で「1. ハラスメントの発生を把握している」を選んだ方のみにお聞きします。

SA Q13. 貴組織において、これまでにあなたが対応した職員が利用者・家族等から受けたハラスメントのうち、適切に解決につなげられたケースの有無について教えてください。

<input type="checkbox"/>	1 適切な解決に繋がられたケースがある
<input type="checkbox"/>	2 適切な解決に繋がられたケースはない

→「1. 適切な解決に繋がられたケースがある」と回答された方にお聞きします。

複数のケースがある場合は、その中で最も悪質だった、あるいは職員の精神的に影響が大きかったと思われるケースについてお答え下さい。

SA (1) 職員が受けたハラスメントを行った利用者・家族等が利用していた事業について教えてください。

<input type="checkbox"/>	1 居宅介護
<input type="checkbox"/>	2 重度訪問介護
<input type="checkbox"/>	3 同行援護
<input type="checkbox"/>	4 行動援護
<input type="checkbox"/>	5 重度障害者等包括支援
<input type="checkbox"/>	6 療養介護
<input type="checkbox"/>	7 生活介護
<input type="checkbox"/>	8 短期入所
<input type="checkbox"/>	9 施設入所支援
<input type="checkbox"/>	10 共同生活援助
<input type="checkbox"/>	11 自立生活援助
<input type="checkbox"/>	12 自立訓練(機能訓練)
<input type="checkbox"/>	13 自立訓練(生活訓練)
<input type="checkbox"/>	14 宿泊型自立訓練
<input type="checkbox"/>	15 就労移行支援
<input type="checkbox"/>	16 就労継続支援A型
<input type="checkbox"/>	17 就労継続支援B型
<input type="checkbox"/>	18 就労定着支援
<input type="checkbox"/>	19 福祉型障害児入所施設
<input type="checkbox"/>	20 医療型障害児入所施設
<input type="checkbox"/>	21 児童発達支援
<input type="checkbox"/>	22 医療型児童発達支援
<input type="checkbox"/>	23 放課後等デイサービス
<input type="checkbox"/>	24 居宅訪問型児童発達支援
<input type="checkbox"/>	25 保育所等訪問支援
<input type="checkbox"/>	26 地域相談支援(地域移行支援)
<input type="checkbox"/>	27 地域相談支援(地域定着支援)
<input type="checkbox"/>	28 計画相談支援
<input type="checkbox"/>	29 障害児相談支援
<input type="checkbox"/>	30 その他→下記へ具体的に記入して下さい。

SA (2) 職員が受けたハラスメントを行った利用者の障害種別と障害支援区分を教えてください。(利用者家族等の場合は利用者本人の情報を記入して下さい)

障害種別	
※複数の障害判定を受けている場合は、本人の主たる障害をお選びください	
<input type="checkbox"/>	1 身体障害
<input type="checkbox"/>	2 知的障害
<input type="checkbox"/>	3 精神障害
<input type="checkbox"/>	4 その他→下記へ入力してください。

障害支援区分	
<input type="checkbox"/>	1 区分1
<input type="checkbox"/>	2 区分2
<input type="checkbox"/>	3 区分3
<input type="checkbox"/>	4 区分4
<input type="checkbox"/>	5 区分5
<input type="checkbox"/>	6 区分6
<input type="checkbox"/>	7 区分判定を受けていない
<input type="checkbox"/>	8 不明

(3) 職員が受けたハラスメントに該当するケースについて教えてください。

<input type="checkbox"/>	1 利用者から受けたハラスメントである
<input type="checkbox"/>	2 家族等から受けたハラスメントである
<input type="checkbox"/>	3 利用者、家族等から同時に受けたハラスメントである

(4) 職員が受けたハラスメントの具体的内容及び、どのように適切な解決に繋がったか、出来るだけ詳しくご記入ください。

以上で、アンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。



令和3年度 厚生労働省障害者総合福祉推進事業  
 「障害福祉の現場におけるハラスメントに関する調査研究」  
 障害福祉サービスの現場におけるハラスメントの状況などに係る実態調査

【職員アンケート】

利用者・家族等からのハラスメントの状況について

SA Q1. 利用者本人からハラスメントを受けたことはありますか。

	1 受けたことがある	⇒Q3へお進みください。
	2 受けたことがない	

MA Q2. 利用者から受けたことがあるハラスメントの内容について教えてください。  
 (当てはまる番号すべてを選択して下さい)

<input type="checkbox"/>	1 攻撃的な態度で大声を出された
<input type="checkbox"/>	2 他者を引き合いに出し、過大なサービスなどを繰り返し要求された
<input type="checkbox"/>	3 契約上、提供できないサービスの提供を繰り返し要求された
<input type="checkbox"/>	4 制度上認められていないサービスの提供を繰り返し要求された
<input type="checkbox"/>	5 身体的暴力を振るわれた、振るわれそうになった(つねられる、ひっかかれる、たたかれる、蹴られる、など)
<input type="checkbox"/>	6 唾を吐きかけられた、吐きかけられるようなことがあった
<input type="checkbox"/>	7 コップ等の物を投げつけられた、投げつけられるようなことがあった
<input type="checkbox"/>	8 人格を否定する発言をされた
<input type="checkbox"/>	9 能力を否定する発言をされた
<input type="checkbox"/>	10 脅迫する発言を受けた
<input type="checkbox"/>	11 物を破壊する、攻撃される等、恐怖を感じる行為をされた
<input type="checkbox"/>	12 サービス提供時、不必要に身体に接触された、接触されるようなことがあった(手を握られる、抱きしめられる、など)
<input type="checkbox"/>	13 性的な発言をされた、繰り返し言われるようなことがあった
<input type="checkbox"/>	14 ニヤニヤしながら、胸や腰などをじっと見つめられた
<input type="checkbox"/>	15 性的な関係を迫られた
<input type="checkbox"/>	16 食事やデートに執拗に誘われた
<input type="checkbox"/>	17 他者に対して自身の性的なことを吹聴された
<input type="checkbox"/>	18 アダルトビデオを流す、あるいはヌードの写真が見られるように置かれた
<input type="checkbox"/>	19 その他→下記へ具体的に入力して下さい。

SA Q3. 利用者の家族等からハラスメントを受けたことはありますか。

	1 受けたことがある	⇒Q12へお進みください。
	2 受けたことがない	

MA Q4. これまでに利用者の家族等から受けたことがあるハラスメントの内容について教えてください。  
(当てはまる番号すべてを選択して下さい)

1	攻撃的な態度で大声を出された
2	他者を引き合いに出し、過大なサービスなどを繰り返し要求された
3	契約上、提供できないサービスの提供を繰り返し要求された
4	制度上認められていないサービスの提供を繰り返し要求された
5	身体的暴力を振るわれた、振るわれそうになった(つねられる、ひっかかれる、たたかれる、蹴られる、など)
6	唾を吐きかけられた、吐きかけられるようなことがあった
7	コップ等の物を投げつけられた、投げつけられるようなことがあった
8	人格を否定する発言をされた
9	能力を否定する発言をされた
10	脅迫する発言を受けた
11	物を破壊する、攻撃される等、恐怖を感じる行為をされた
12	サービス提供時、不必要に身体に接触された、接触されるようなことがあった(手を握られる、抱きしめられる、など)
13	性的な発言をされた、繰り返し言われるようなことがあった
14	ニヤニヤしながら、胸や腰などをじっと見つめられた
15	性的な関係を迫られた
16	食事やデートに執拗に誘われた
17	他者に対して自身の性的なことを吹聴された
18	アダルトビデオを流す、あるいはヌードの写真が見られるように置かれた
19	その他→下記へ具体的に入力して下さい。

利用者・家族等からハラスメントを受けた際の対応や影響について

SA Q5. 利用者・家族等からハラスメントを受けた際の相談状況を教えてください。

1	ハラスメントを受けた際には些細な内容でも誰かに相談した
2	ハラスメントを受けた際に内容によっては誰かに相談した
3	ハラスメントを受けた際に相談はしなかった

「1. ハラスメントを受けた際には些細な内容でも誰かに相談した」「2. ハラスメントを受けた際に内容によっては誰かに相談した」と回答した方にお聞きます。

MA → (1) 利用者・家族等からハラスメントを受けた際、相談したことがある相談相手について教えてください。  
(当てはまる番号すべてを選択して下さい)

1	上司
2	公的機関
3	職場の同僚
4	労働組合
5	部下
6	所属法人の相談窓口
7	友人・知人
8	その他→下記へ具体的に記入して下さい。

MA →「2. ハラスメントを受けた際に内容によっては誰かに相談した」「ハラスメントを受けた際に相談はしなかった」と回答した方にお聞きます。

MA (2) 相談しなかった理由について教えてください。  
(当てはまる番号すべてを選択して下さい)

1	相談しても解決しなかったから
2	誰に相談すればよいか分からなかったから
3	相談したことが本人にわかってしまった後が怖いと思ったから
4	問題が大きくなると面倒だと思ったから
5	相手のことを考えたから
6	利用者・家族等の障害や病気によるものであったから
7	利用者・家族等の性格又は生活歴によるものであったから
8	自分自身でうまく対応できていたから
9	相談しても自分自身が否定されると思ったから
10	その他→下記へ具体的に記入して下さい。

MA →(a) 「1. 相談しても解決しなかったから」を選んだ方にお聞きます。  
相談しても解決しなかった理由をご記入ください。

MA Q6. 利用者・家族等からハラスメントを受けたことによる影響を教えてください。

1	休んだことがある
2	ケガや病気(精神的なものも含む)になったことがある
3	仕事を辞めたいと思ったことがある
4	実際に仕事を辞めたことがある
5	いずれもない
6	その他→下記へ具体的に記入して下さい。

これまでに、あなたが利用者・家族等から受けたハラスメントの1つのケースについてお答え下さい。  
 複数ある場合は、その中で最も悪質だった、あるいは精神的に影響が大きかったと思うケースについてお答え下さい。

SA Q7. あなたが利用者・家族等からハラスメントを受けた際に従事していた事業について教えてください。

1	居宅介護
2	重度訪問介護
3	同行援護
4	行動援護
5	重度障害者等包括支援
6	療養介護
7	生活介護
8	短期入所
9	施設入所支援
10	共同生活援助
11	自立生活援助
12	自立訓練(機能訓練)
13	自立訓練(生活訓練)
14	宿泊型自立訓練
15	就労移行支援
16	就労継続支援A型
17	就労継続支援B型
18	就労定着支援
19	福祉型障害児入所施設
20	医療型障害児入所施設
21	児童発達支援
22	医療型児童発達支援
23	放課後等デイサービス
24	居宅訪問型児童発達支援
25	保育所等訪問支援
26	地域相談支援(地域移行支援)
27	地域相談支援(地域定着支援)
28	計画相談支援
29	障害児相談支援
30	その他→下記へ具体的に入力して下さい。

SA Q8. あなたが受けたハラスメントを行った利用者の障害種別と障害支援区分を教えてください。  
 (利用者家族等の場合は利用者本人の情報を記入して下さい)

障害種別	
※複数の障害判定を受けている場合は、本人の主たる障害をお選びください	
1	身体障害
2	知的障害
3	精神障害
4	その他→下記へ入力してください。

障害支援区分	
1	区分1
2	区分2
3	区分3
4	区分4
5	区分5
6	区分6
7	区分判定を受けていない
8	不明

SA Q9. ハラスメントに該当するケースについて教えてください。

1	利用者から受けたハラスメントである
2	家族等から受けたハラスメントである
3	利用者、家族等から同時に受けたハラスメントである

MA Q10. 利用者・家族等からハラスメントを受けた際、どのような対応を取りましたか。  
(当てはまる番号すべてを選択して下さい)

1	誰かに相談した
2	謝り続けた
3	毅然と対応した
4	要求に応じた
5	何もできなかった
6	その他→下記へ具体的に記入してください。

「2・3・4」のみに回答した方は  
Q14へお進みください。

MA →「5. 何もできなかった」と回答した方にお聞きます。

(1) 利用者・家族等からハラスメントを受けて、あなたが何もしなかった理由をお教えてください。  
(当てはまる番号全てを選択して下さい)⇒回答後はQ12へ

1	職務上不利益が生じると思ったから
2	職場内で公になることが懸念されたから
3	職場の上司や同僚との人間関係が悪くなるのが懸念されたから
4	相談しにくい雰囲気があったから
5	相談できる窓口や担当部署がなかったから
6	相談できる窓口や担当部署が分からなかったから
7	取り扱う窓口や担当部署の問題解決能力に疑問があったから
8	取り扱う窓口や担当部署が公正に取り扱うと思えなかったから
9	何らかの行動をするほどのことではなかったから
10	問題が大きくなると面倒だから
11	相手のことを考えたから
12	生活歴や障害特性等に伴うものだから
13	何をしても解決にならないと思ったから
14	自分自身でうまく対応できているから
15	その他→下記へ具体的に記入して下さい。

→「13. 何をしても解決にならないと思ったから」と回答した方にお聞きます。

(a) 何をしても解決にならないと思った理由をご記入ください。

MA Q11. 利用者・家族等からのハラスメントを受けた際に、相談した相手を教えてください。  
(当てはまる番号すべてを選択して下さい)

1	上司
2	公的機関
3	職場の同僚
4	労働組合
5	部下
6	所属法人の相談窓口
7	家族
8	友人・知人
9	その他→下記へ具体的に記入して下さい。

MA >(1) それぞれの相談相手ごとに、相談相手が対応した内容について、を教えてください。  
(当てはまる番号すべてを選択して下さい)

1	ハラスメントの報告をした際、事実を認めてくれた
2	ハラスメントの報告をした際、今後の対応について明確に示してくれた
3	具体的な対応について話し合う場を設けてくれた
4	ハラスメントの情報を他の施設・事業所と共有し、連携して対応を行ってくれた
5	ハラスメントの情報を支給者と共有し、連携して対応を行ってくれた
6	再発防止策を実施できるまで複数人で対応するなどの対応を取ってくれた
7	担当を変えるなどの対応を取ってくれた
8	利用者・家族等へ注意喚起し、再発防止に努めてくれた
9	対応方法に問題があると言われた
10	我慢するように言われた
11	特にない
12	その他→下記へ具体的に記入して下さい。

SA Q12. 結果、利用者・家族等から受けたハラスメントは主にどのようになりましたか。

1	おさまった
2	さらに態度がエスカレートした
3	変わらなかった
4	わからない
5	その他→下記へ具体的に記入して下さい。

→ 「1. おさまった」と回答した方にお聞きします。

(1) 利用者・家族等から受けたハラスメントの具体的な内容及び、どのように適切な解決に繋がったか、出来るだけ詳しくご記入ください。

## 利用者・家族等からのハラスメントの予防や対策について

MA Q13. 利用者・家族等からのハラスメントに関する教育を今まで受けたことがありますか。

<input type="checkbox"/>	1 学生時に授業などで受けた
<input type="checkbox"/>	2 施設・事業所内で研修などで受けた
<input type="checkbox"/>	3 施設外の勉強会などで受けた
<input type="checkbox"/>	4 受けたことはない

SA Q14. 個人で取組める利用者・家族等からのハラスメントの具体的な予防対策を知っていますか。

<input type="checkbox"/>	1 知っている
<input type="checkbox"/>	2 知らない

SA Q15. 利用者・家族等からのハラスメント発生時における、施設・事業所で定められた対応方法(マニュアル類)について知っていますか。

<input type="checkbox"/>	1 知っている
<input type="checkbox"/>	2 知らない

MA Q16. 利用者・家族等から、あなたがハラスメントを受けた場合に、施設・事業所に希望する対応について教えてください。

(当てはまる番号すべてを選択して下さい)

1	ハラスメントの報告をした際、事実を認めてほしい
2	ハラスメントの報告をした際、今後の対応について明確に示してほしい
3	具体的な対応について話し合う場が欲しい
4	他の機関や施設・事業所と情報共有を行い、適切な対応を取って欲しい
5	複数人で対応するなどの対応を取って欲しい
6	担当を変えるなどの対応を取って欲しい
7	利用者・家族等へ注意喚起し、再発防止に努めて欲しい
8	特にない
9	その他→下記へ具体的に記入して下さい。

#### 利用者・家族等からのハラスメントの考え方について

MA Q17. 利用者・家族等からのハラスメントへの対応で、必要と考えることについて教えてください。

(当てはまる番号すべてを選択して下さい)

1	利用者・家族等への啓発活動
2	利用者・家族等と事業所・施設による相互的な確認
3	管理者向けのハラスメント対策のマニュアル整備
4	管理者向けのハラスメント対策の教育
5	相談しやすい組織体制の整備
6	施設・事業所内での情報共有
7	支給者(自治体)の支援・相談体制の構築・強化
8	職員の支援技術の向上
9	ハラスメント対策に関する法制度などの整備
10	特にない
11	その他→下記へ具体的に記入して下さい。

MA Q18. 利用者・家族等からのハラスメントが発生する原因と考えているものについて教えてください。

(当てはまる番号すべてを選択して下さい)

1	職員の仕事の意義や価値が低く見られているから
2	職員による不適切なケアにより、利用者・家族等からの言動をエスカレートさせることがあるから
3	職員による不適切な苦情対応により、利用者・家族等の言動をエスカレートさせることがあるから
4	特定の職員が長期間固定して特定の利用者を担当しているから
5	職員確保が困難なため、異性の職員による支援になってもしかたないと考えられているから
6	対応が困難なケースほど職員の交代が難しく、長期間固定して特定の利用者を担当しているから
7	利用者・家族等のモラルが低下してきているから
8	利用者・家族等が支援を理由としたストレスが溜まっているから
9	利用者・家族等がサービスへの過剰な期待をしているから
10	利用者・家族等がサービスの範囲を理解していないから
11	利用者・家族等に対するサービス提供に関する事前説明が不足しているから
12	利用者・家族等と支援員のコミュニケーションが不足しているから
13	利用者・家族等に障害や病気などによる影響があるから
14	利用者・家族等の性格又は生活歴による影響があるから
15	わからない
16	その他→下記へ具体的に記入して下さい。

MA Q19. 利用者・家族等からのハラスメントに関するあなたの考えについて教えてください。  
(当てはまる番号すべてを選択して下さい)

	1 利用者の思いや行動の意味があるとしてもハラスメントは許されることではない
	2 障害や病気で辛い状況にある人であってもハラスメントは許されることではない
	3 いかなる場合も管理者はハラスメントから職員を守る必要がある
	4 ハラスメントの行為は職員のスキルで対応するには限界がある
	5 何度も繰り返されるハラスメントは防ぎようがない
	6 何度も繰り返されるハラスメントであっても防ぐ方法はある
	7 障害や病気で辛い状況にある人を理解し、多少のハラスメントは我慢すべきだ
	8 障害や病気が原因のハラスメントはハラスメントではない
	9 ハラスメントの行為を受ける職員自身にも問題がある
	10 ハラスメントの行為を受ける職員は対応スキルが未熟である
	11 職員の関わり方が上手であれば、ハラスメントの行為は発生しない
	12 ハラスメントの行為を受けることも仕事の一部である
	13 少しくらいで何でもハラスメントというのは大げさだ
	14 ハラスメントの原因は利用者に問題がある
	15 特にない
16	その他→下記へ具体的に <input type="text"/> 入力して下さい。

以上で、アンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。



障害福祉サービス等事業者向け

# 職員を利用者・家族等による ハラスメントから守るために

令和4年3月



# 目次

はじめに	2
<b>I. なぜ利用者や家族等によるハラスメント対応の整備が求められるのか</b>	4
(1) 利用者や家族等によるハラスメントとはどのような行為を指すのか	4
(2) 障害福祉サービス等事業者がハラスメントに対応することの意味	5
(3) ハラスメントの相談や報告がないのは良いことか	5
<b>II. 受付から対応までの流れ～職員全員が理解しておくこと</b>	8
(1) ハラスメント対応の仕組みをつくり、周知する	8
(2) 相談を受け付ける	10
(3) 相談受付後の対応	12
(4) 解決に向けた対応	12
(5) 対応後に実施すること	13
<b>III. 相談受付担当者の役割</b>	14
(1) 相談受付担当者の役割	14
(2) 受付時の望ましい態度	14
(3) 受付時に留意すべきこと	14
(4) 匿名での相談受付	15
<b>IV. 解決責任者の役割</b>	16
(1) 解決責任者に求められること	16
(2) 解決責任者として望ましい態度	16
(3) 対応時に留意すべきこと	16
<b>V. 事業者内での協議の役割</b>	18
(1) 事業所内での協議に求められること	18
(2) 協議を進める上で留意すべきこと	18
<b>VI. 第三者委員、関係機関との連携</b>	19
(1) 第三者委員、関係機関へ期待すること	19
(2) 平時から連携を密にする	19
<b>VII. 分析と改善～ハラスメント対応を再発防止につなげる</b>	20
(1) 要因の分析と改善に向けた取組み	20
(2) 新たなハラスメントを発生させないために	20
(3) 解決困難なケースの捉え方	21
<b>VIII. ハラスメント対応事例</b>	22
<b>IX. 参考資料</b>	27

## はじめに

令和元年6月5日に女性の職業生活における活躍の推進等に関する法律等の一部を改正する法律が公布され、労働施策総合推進法等が改正されました。これを踏まえ、令和2年1月に「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）が策定され、顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）に関し、事業者は相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備や被害者への配慮に取組むことが望ましいこと、被害を防止するためのマニュアル作成や研修の実施等が有効である旨が示されました。人材確保や定着のため、職員が安心して働くことのできる職場環境・労働環境の整備という観点からも各事業者がこうした取組みに着手していくことは重要なことといえます。

こうした時代の要請に応え、障害福祉の現場における利用者や家族等によるハラスメントの実態を把握し、事業者として取組むべき対策などを示すことを目的に、令和3年度障害者総合福祉推進事業「障害福祉の現場におけるハラスメントに関する調査研究」を実施しました（調査概要は下記のとおり）。

障害福祉等サービスにおける利用者や家族等によるハラスメントへの対応は、サービスを継続するための人材の確保や定着を図るだけにとどまらず、発生の背景要因を分析することで、人材育成やサービスの質の向上、虐待防止に繋がるなど様々な意味を持ちます。

事業者の皆様にご利用者や家族等によるハラスメント対応の重要性をご理解いただき、体制整備や取組みを行っていただくことを目的として本マニュアルを作成しました。多くの事業者にて職員が安心して働ける職場づくりのために本マニュアルを活用いただくことを願っています。

---

### ■事業者アンケート調査実施概要

調査方法：専用のWebサイトから回答（回答URLなど依頼状を郵送）

実施期間：2021年8月23日～9月17日

※締切りまでに回答の無かった事業者には、再度回答を依頼した

調査対象：全国の障害福祉サービス等施設・事業所

（障害者総合支援法及び児童福祉法に基づく29のサービス）

発送件数：5,294件

回収数：527件（9.9%）

※対象事業者の抽出について

調査対象事業者のリストは、障害福祉サービス等情報検索ウェブサイトを基に作成。

（URL：<https://www.wam.go.jp/sfkohyoout/COP000100E0000.do>）

調査対象サービスごとに、層化無作為抽出法により、3.2%～全数で抽出

---

■ 職員アンケート調査実施概要

調査方法：事業者アンケートと同封して郵送、管理者などを介して職員へ回答を依頼

実施期間：2021年8月23日～9月17日

調査対象：事業者アンケート発送先施設・事業所に勤務する職員

サンプル数：1,509件

---

■ 事業者へのヒアリング調査実施概要

調査方法：訪問あるいは Web による聞き取り

実施期間：2021年11月17日～11月29日

調査対象：本事業の検討委員及び事業者アンケートより抽出

【本マニュアルの使い方】

本マニュアルは以下のような使い方を想定しています。

- 事業者が利用者・家族等からのハラスメントに関して、対策を講じるための参考資料とする
- 事業者が各施設・事業所の管理者やハラスメント相談受付担当者（以下、管理者等）に対して、ハラスメントの防止や発生した際の対応についての研修等を行うための基礎資料として用いる

【職員向けリーフレットについて】

本マニュアルの作成に併せて、職員向けにもハラスメントに関する基本的な知識や対応を整理したリーフレットを作成しました。職員が安心して働ける職場づくりのため、事業者から職員へ配布いただき、朝礼などでの読み合わせや職員研修の参考資料にするなどぜひ活用ください。

## I. なぜ利用者や家族等によるハラスメント対応の整備が求められるのか

### (1) 利用者や家族等によるハラスメントとはどのような行為を指すのか

利用者や家族等によるハラスメントは次のように整理されます（以下、本マニュアルでは、利用者・家族等から示される次のような行為を「ハラスメント」という用語で表現します）。

#### 1. 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。（職員が回避したため危害を免れたケースを含む）

例)

- 身体的暴力を振るわれた、振るわれそうになった  
(つねられる、ひっかかれる、たたかれる、蹴られる、など)
- 唾を吐きかけられた、吐きかけられるようなことがあった
- コップ等の物を投げつけられた、投げつけられるようなことがあった
- 物を破壊する、攻撃されるなど、恐怖を感じる行為をされた

#### 2. 精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

例)

- 攻撃的な態度で大声を出された
- 他者を引き合いに出し、過大なサービスなどを繰り返し要求された
- 契約や制度上、提供できないサービスを繰り返し要求された
- 人格や能力を否定する発言をされた
- 脅迫する発言を受けた

#### 3. セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的いやがらせ行為。

例)

- サービス提供時、不必要に身体に接触された、接触されるようなことがあった  
(手を握られる、抱きしめられる、など)
- 性的な発言をされた、繰り返し言われるようなことがあった
- 性的な関係を迫られた
- 食事やデートに執拗に誘われた
- アダルトビデオを流す、あるいはヌードの写真が見られるように置かれた

出典：株式会社三菱総合研究所「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」（2019年、3頁）をMS&AD インターリスク総研株式会社にて一部編集

## （２）障害福祉サービス等事業者がハラスメントに対応することの意味

ハラスメントについて適切な相談体制を整備するためには、その重要性を理解することが大切です。

「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和２年厚生労働省告示第５号）では、顧客等からの著しい迷惑行為によって、職員が就業環境を害されることのないよう、体制整備や被害者への配慮、マニュアルの作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じて取組むことが望ましいと示しています。

また、事業者には「安全配慮義務」の観点からもこれらの取組みに積極的に対応することが期待されています。安全配慮義務とは、「職員が安全かつ健康に働けるように使用者（事業者、管理者）が配慮する」ことです。この義務を果たしていない場合、民事訴訟の対象となる可能性があり、経営上のリスクとなります。

障害福祉サービスにおけるハラスメントへの対応は、サービスを継続するための人材の確保や定着を図るだけにとどまらず、発生の背景要因を分析すると様々な意味を持ちます。例えば、利用者・家族等が事業者への不満や不信を感じたことで感情的に発生するものや、利用者の心身の状況と職員の支援方法とのミスマッチによって発生するもの等が考えられ、対応を通じてサービスの質の向上や利用者の状態に合った支援方法の検討にもつながります。一方で、事業者がハラスメントに適切に対応せず、職員が不満や精神的ストレスを抱えこむと、利用者への報復（虐待）につながってしまう可能性もあります。

## （３）ハラスメントの相談や報告がないのは良いことか

職員からハラスメントに関する相談や報告がないことは、一概に良いこととは言えません。実際に、職員向けのアンケートでは全体の２割～４割が「利用者や家族等からハラスメントを受けたことがある」と回答し（図１）、その半数程度が「誰にも相談しなかった」「内容によって相談しなかった」という結果が出ています（図２）。

相談しなかった理由として、「相談しても解決しなかったから」「利用者・家族等の障害や病気によるものであったから」「利用者・家族等の性格又は生活歴によるものであったから」が上位です（図３）。

アンケートではハラスメントを受けたことのある職員の４割以上が「仕事を辞めたいと思ったことがある」とも回答しています（図４）。

職員が管理者等にハラスメントを受けたことを申し出るのは抵抗感を抱くことがあります。「申し出ること  
で自身の能力が低いと思われたり、評価を下げられたりするのではないか」などの不安があるためです。事業者はこの気持ちを汲み取り、相談することで不利益を被ることがないことを明確に示して、不安なく気軽に相談できる体制を整備するよう努めなければなりません。

図1：ハラスメントを受けたことのある職員の割合（n = 1,509）

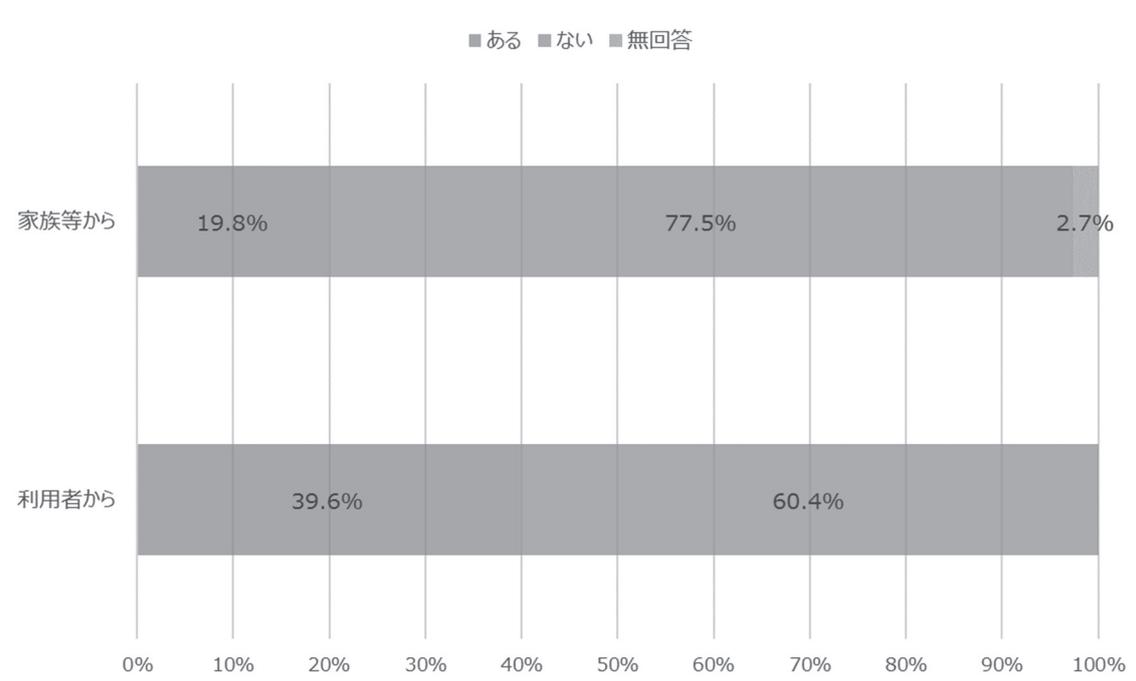


図2：利用者・家族等からハラスメントを受けた際の相談状況（n = 299）

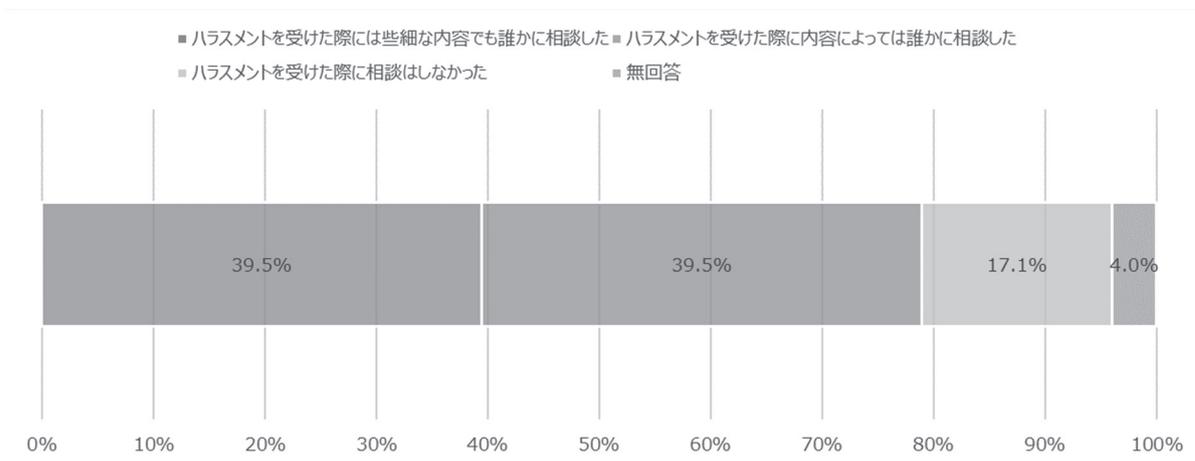


図3：相談しなかった理由【複数回答】  
 (相談しなかった人、内容によっては相談した人が回答)

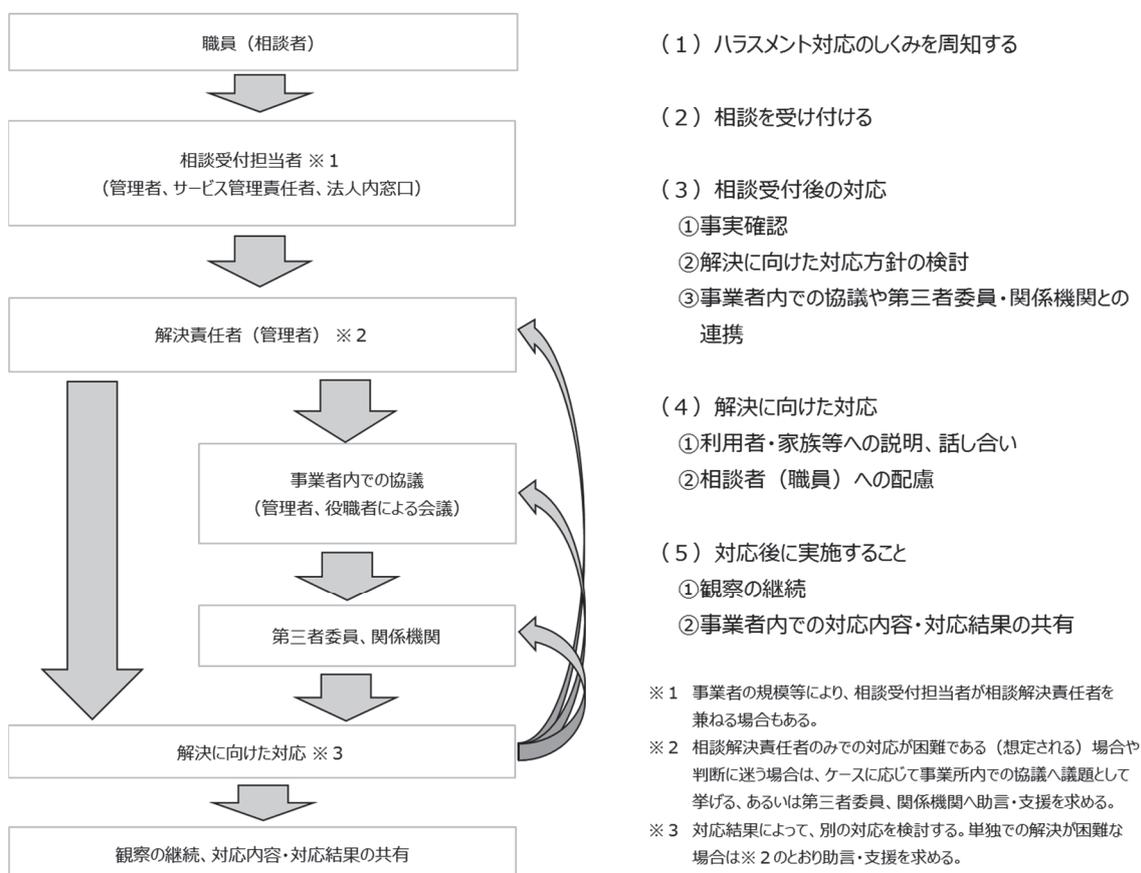
調査数	相談しても解決しないと思ったから	誰に相談すればよいか分からなかったから	相談したことが本人にわかってしまった後が怖いと思ったから	問題が大きくなると面倒だと思ったから	相手のことを考えたから	利用者・家族等の障害や病気によるものであったから	利用者・家族等の性格又は生活歴によるものであったから	自分自身でうまく対応できていたから	相談しても自分自身が否定されると思ったから	その他
169	49.1%	10.1%	10.1%	25.4%	10.1%	33.1%	34.9%	17.8%	11.8%	5.9%

図4：利用者・家族等からハラスメントを受けたことによる影響【複数回答】  
 (利用者・家族等からハラスメントを受けたことのある人が回答)

調査数	仕事を辞めたいと思ったことがある	いずれもない	ケガや病気(精神的なものも含む)になったことがある	休んだことがある	実際に仕事を辞めたことがある	その他
299	44.8%	34.8%	11.0%	8.4%	1.7%	6.4%

## Ⅱ. 受付から対応までの流れ～職員全員が理解しておくこと

ハラスメントに適切に対応するためには、職員からの相談受付から対応までの仕組みをつくる必要があります。職場全体でハラスメントを見逃さず、その解消に向けて組織的に対応するためです。仕組みとは、ハラスメントに関する相談対応体制やマニュアルを整備することであり、職員全体でその流れを理解しておくことが重要です。



出典：社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会「福祉サービス事業者のための苦情対応マニュアル」（3頁）を参考にMS&ADインターリスク総研株式会社にて作成

図 5：ハラスメントに関する相談対応の流れ

### （1）ハラスメント対応の仕組みをつくり、周知する

事業者としてハラスメントに対応するための仕組みをつくり、職員へ周知します。周知する際には、ハラスメントについて安心して相談できることや、相談窓口とその連絡先などについて、書面でわかりやすく案内します。ハラスメント発生を早期に把握し、職員に配慮しながら対応できる仕組みをつくる上では、次のような取組みがあります。

## ハラスメント発生を早期に把握し、対応するための取組み例

### ● ハラスメント対応に関する方針や相談対応の体制・フローの周知

ハラスメントを見逃さないといった方針や相談対応の体制・フローが明示されることで、職員にも「相談していいんだ」との安心感を与られます。

### ● 安心して相談できる窓口の設置（事業者内・事業者外）

窓口は「男女でそれぞれ同性の窓口担当者を設ける」「弁護士など外部の専門家に委託する」などして、相談に対する心理的ハードルを下げ、実効性のある仕組みにすることが重要です。

### ● 定期的な職員との面談機会での聞き取り（人事考課の面談などの活用）

1対1でプライバシーを保護しながら話せる環境のため、不安や恐れなどを抱くことなく、安心して話しをすることができます。本人が体験したことや思いなどを聞き出すためには、管理者等と職員の信頼関係が重要なため、他取組みを通じて安心して相談できる職場の雰囲気をつくっていきましょう。

### ● 職員アンケートの実施

事業者として全職員を対象に業務への不安や恐れ等を拾い上げるアンケートを実施することも有効です。業務がうまくこなせないことが、ハラスメント発生の原因となることも想定されるからです。実効性を持たせるためには、アンケートの提出先や匿名性に配慮して記入しやすくする、アンケートで把握した問題には必ず何らかの形で回答するといった工夫が必要です。

### ● 管理者による現場巡回

管理者自らが現場の様子を把握することで、ハラスメントに繋がる異変を早期に発見したり、報告・相談しやすい職場の雰囲気をつくったりできます。

### ● 日々の支援記録などから気になる記載について職員への聞き取り

管理者は日々挙がってくる支援記録などからも異変を察知するよう努めます。記録に書かれたことこの背景も想像しながら、気になる点は職員に直接確認するなどの積極的な対応が重要です。

### ● 虐待防止のために実施する業務の振り返りやセルフチェックの活用

ハラスメント発生の要因として、職員の関わり方や支援方法が利用者に合っていないことも考えられ

ます。虐待防止のために実施する振り返りやセルフチェックでは、ハラスメント防止の観点でも記載内容を確認します。

## （２）相談を受け付ける

職員から相談があったときは、まずは相談受付担当者が職員の受けた行為の内容などを聞き取ります。相談を受ける際は、職員の心情に配慮しながら話をじっくり聴きます。内容によって職員へ支援に関する助言など言いたいことがあったとしても、職員が一旦話し終えるまではさえぎらずに耳を傾けましょう。

相談者の意向や要望を確認し、必ず記録します。聞き取りにあたって、抜け漏れがないように次ページのような受付票（図 6）などの書式を準備しておきます。

相談受付票にもあるように、受け付けた相談内容は相談者のプライバシーを保護するため、本人の了解なしには相談受付担当者以外に共有しないことが重要です。併せて、相談したことによって人事考課などで不利益な取扱いを行わない旨を伝え、安心して話してもらえるようにします。

職員が安心して相談できるような工夫も必要です。例えば、セクシュアルハラスメント等のケースでは、相談受付担当者が異性だと相談しにくい場合があります。事業者としてこのような場合にも配慮して、相談受付担当者は男女各 1 名ずつ設置するなどします。

管理者でなく、事業者で設置した相談窓口で受け付けた場合は、相談者の意向や相談の内容を踏まえ、組織としてこの後どのように進めていくかを決めておくことも必要です。

相談日時	年 月 日 ( ) : ~ :	
受付対応者	氏名 :	
相談者 ※匿名での相談可	氏名 : <input type="checkbox"/> 匿名	所属 : ----- 連絡先 :
相談者への説明事項	<input type="checkbox"/> 相談者の許可無しに、聞き取った事実を行為者や同僚、外部機関等へ共有しないこと <input type="checkbox"/> 相談によって人事評価等での不利益な取り扱いをしないこと <input type="checkbox"/> 事実確認のため、相談内容を記録すること	
行為者	氏名 :	相談者との関係 :
行為概要	・何があったか？ (いつ、どこで、どのように)	
相談者の心身の状況	・どのような影響があったか？ (不眠、食欲がわからない、仕事をしたくないなど)	
相談者の現在の要望	<input type="checkbox"/> 話を聴いてほしい <input type="checkbox"/> 行為があったことを知っておいてほしい <input type="checkbox"/> 支援にあたる職員を増やしてほしい (支援時に同行してほしい) <input type="checkbox"/> 行為者に注意・警告してほしい <input type="checkbox"/> 行為者と一時的に距離を置きたい <input type="checkbox"/> 行為者とは今後できるだけ関わらないようにしたい <input type="checkbox"/> その他 ( )	
相談者への確認事項	<input type="checkbox"/> 必要に応じて行為者や同僚等への事実確認を行ってよいか？ <input type="checkbox"/> 対応を検討する際に相談支援事業所などと本事実を共有してよいか？	
対応経過 ※必要に応じて行を追加	月 日	-----
	月 日	-----
	月 日	-----

図 6 : 利用者・家族等対応に関する相談受付票の例

### (3) 相談受付後の対応

#### ①事実確認

相談受付担当者による相談者からの聞き取りを終えたら、利用者の支援記録や家族等の情報を整理した関係書類などを確認します。

相談者の意向や相談内容に応じて、利用者・家族等にも当時の状況や行為に至った要因など聞き取りを行います。

聞き取りを行おうとしても、相談者が精神的なショックでうまく状況を説明できなかつたり、利用者・家族等も感情的になって落ち着いて話すことが難しかったりする等、うまく事実を確認できない場合があります。この場合は、相談者の了解を得て、現場にいた他職員や目撃者などの第三者にも聞き取りを行います。第三者に聞き取りをする際には、相談者の情報などについて守秘義務があることを十分に理解してもらい、事実確認を行う人数はできる限り絞りましょう。

#### ②解決に向けた対応の検討

事実確認ができれば、事業者としての対応を検討します。相談者の意向によりますが、まずは原則として相談受付以降は相談者が行為者と距離を置けるよう配慮します。小規模事業者や勤務形態などの事情によってその対応が難しい場合は、複数名で対応できるよう調整を行い、相談者と行為者が1対1となる状況を作らないようにします。

確認した事実に基づいて、行為者と共有すべき問題（課題）や事業者からハラスメントの再発防止のために行行為者へ申し入れることを整理します。

障害福祉サービス等では、利用者・家族等の心身の状況に対する職員の知識やスキルが不足していたことで、ハラスメントが発生することもあります。この場合には、職員へ利用者・家族等の特性に対する知識や具体的な対応の教育を行うとともに、職員が可能な支援やコミュニケーションでの工夫について意見を出し合うなどします。

#### ③事業者内での協議や第三者委員・関係機関との連携

ケースによって解決責任者であっても判断が困難なことや打てる手立てが限られてしまうことがあります。その場合は解決責任者であっても抱え込まずに、事業者内の役職者会議などへ議題として提示し、事業者全体で対応の検討を行います。客観的・中立的立場からの助言や介入が求められる場合は、第三者委員や相談支援事業所、行政などの関係機関に相談しましょう。ただし、事実を共有する上では、相談者のプライバシーに配慮して、本人から了解を得ることを忘れないよう留意してください。

### (4) 解決に向けた対応

#### ①利用者・家族等への説明、話し合い

事実確認した結果や、事業者内で検討した対応策などについて、利用者・家族等へ説明します。必

要に応じて第三者委員や相談支援事業所、行政の担当ケースワーカーなどの関係機関に立ち会ってもらい、落ち着いた状態で利用者・家族等と話し合います。

## ②職員への配慮

ハラスメントを受けた職員に対しても、事業者として配慮が必要です。原則として、行為者と物理的な距離が取れるようにシフト調整や勤務する部署や施設・事業所の変更を検討します。支援を複数名のチームで行うようにして、相談者と行為者が1対1とならないようにすることも有効です。職員の意向によって、確認した事実や利用者・家族等の心身の状況などを考慮し、職員の取るべき対応について管理者等から助言や支援を行います。

## (5) 対応後に実施すること

### ①観察の継続

受け付けた相談へ一度対応すれば、ハラスメント対応が完了するとは限りません。利用者・家族等の心身の状況変化や行為につながってしまった支援を繰り返してしまう等により、新たなハラスメントが発生したり、再発したりする可能性があります。

管理者は自ら現場を巡回することや日々の記録を注視する等して、職員や利用者の普段の様子を把握し、異変に早く気づけるようにします。

### ②事業者内、職場内での対応内容・対応結果の共有

同じことを起こさないためには、職員の同意を得る等プライバシーに配慮しながら、事業者内、職場内で共有し、ハラスメントがなぜ発生してしまったかを分析し、再発防止に努めることが大切です。

### Ⅲ. 相談受付担当者の役割

#### (1) 相談受付担当者の役割

職員からの相談受付は事業規模などによって、施設長・所長など管理者、サービス管理責任者など現場のリーダー、事業者の本部に設置した窓口担当者が対応すると想定されます。相談受付担当者の役割は、相談への1次対応者として非常に重要です。相談内容やその後の対応に関する意向を確認して記録すること、自身が責任者として、あるいは、事業者内で設けた窓口の受付担当者であれば解決にあたる責任者へ報告して解決をはかること、受け付けた相談への対応について相談者と調整する役割があります。

#### 相談受付担当者の主な役割

- ①職員から相談を受け付ける
- ②相談したことによって、不利益な取り扱いを受けないことや対応にあたってプライバシーに配慮することを説明する
- ③相談の内容を確認する
- ④今後の対応について相談者の要望を確認する
- ⑤（相談受付担当者と解決責任者が異なる場合）解決責任者へ報告する

#### (2) 受付時の望ましい態度

相談を受け付ける際には、事務的に受け付けるのではなく、話に対して相槌を打ちながら共感するなどして相談者としっかりコミュニケーションを取るように意識します。

相談の内容を正確に把握できるよう聞き方に気をつけます。この段階で「職員の対応がまずかったのではないかと疑ったり、事業者・管理者側に都合の良いように誘導したりすることがないように留意します。相談者が相談してきた事柄に対して、我慢するように指示したり、軽んじるような態度を示したりした場合は、相談受付担当者から職員へのハラスメントになりかねません。十分注意して対応しましょう。

#### (3) 受付時に留意すべきこと

まず、相談者が何を訴えているのか、何を求めているのかを把握します。相談者は明確に受けた行為のみを訴えてくれるだけでなく、その時の感情や不安などと絡めて様々な情報を順不同に話すことがあります。相談受付担当者はその気持ちに寄り添いつつも、この後に必要な内容を5W1Hなどの枠組みに沿っ

て聞き取る必要があります（P. 10の受付票を参照）。

ハラスメントを受けたことを申し出るのは本人にとって非常に勇気がいることです。「申し出ること自身の能力が低いと思われたり、評価を下げられたりするのではないか」「報告したことで大事になるのではないか」と不安に思うためです。相談受付担当者はこのような心情も理解しながら、解決に向けて迅速に対応し、そのまま放置しないといった誠実な対応を心がけます。

相談受付は職員のプライバシーに十分に配慮し、聞き取りを行う際は個室で行うなど工夫します。

#### （４）匿名での相談受付

相談者の中には、不当な対応をされること等を心配して匿名を希望する場合があります。その場合でも担当者は対応することが原則です。

匿名での相談を受け付けた際は、内容を把握したうえで可能な範囲で名前や連絡先を教えてください。相談内容によっては、匿名のままでの対応が難しいことや、事業者として検討した対応やその結果を伝えたいことなどを説明します。

#### （５）受付対応の記録

相談内容や対応の経過は必ず記録に残し、対応完了後に事業者内で共有して、再発防止を検討する際の基礎資料として活用できるようにします。

ケースによって、相談支援事業所や行政のケースワーカー等の関係機関と連携する際にも、正確な記録があるとスムーズに進めることができます。

## IV. 解決責任者の役割

### (1) 解決責任者に求められること

解決責任者は施設長・所長などの管理者が担当します。求められる役割は、相談された内容について必要に応じて第三者委員など外部とも連携しながら、事業者の責任者として解決にあたることです。

解決責任者は、相談内容や行為者である利用者・家族等の心身の状況などを総合的に判断して、第一には「何が問題（課題）であるかを共有し、話し合いで解決する（利用者・家族等へ説明して、理解いただいた上で解決に導くこと）」ことを目指します。併せて、ハラスメントを受けた職員の心情を理解し、意向を把握しながら今後も業務を続けていくための支援を検討します。

#### 解決責任者の主な役割

- ①相談内容や利用者・家族等の心身の状況などを踏まえた対応方針の検討・判断
- ②利用者・家族等へ説明すること、話し合うことの整理
- ③ハラスメントを受けた職員への配慮（シフト調整、配置の変更など）
- ④ケースに応じて、事業所内の協議に挙げるかの判断
- ⑤ケースに応じて、第三者委員や相談支援事業所等の関係機関との連携の検討
- ⑥対応後の職員・利用者の継続した観察、状況把握
- ⑦プライバシーに配慮した職場内での対応内容・対応結果の共有

### (2) 解決責任者として望ましい態度

解決責任者は相談された内容について、客観的かつ公平な視点で解決に向けた対応を検討することが必要です。「職員の支援スキルが低いから」「支援ではよくあることで大げさだ」など、ハラスメントが発生した原因は職員個人にあると決めつけて対応してしまうと、問題点が明らかにならないばかりか、職員に対するセカンドハラスメント（2次被害）になる可能性もあります。

行為者となった利用者・家族等、相談者である職員の双方の尊厳を守るため、事実確認や解決に向けた対応に事業者の代表として、誠実に取組むことが重要です。

### (3) 対応時に留意すべきこと

解決責任者自身で実行できる対応に限界がある、利用者・家族等の心身の状況や要望によって話

し合いの場の設定が難しい等で解決が困難なケースが考えられます。このような場合は、解決責任者であっても問題を抱え込まずに、事業者内の協議へ挙げることや外部へ相談することを検討しましょう。その際には、相談者へ解決責任者単独での対応が困難なことを説明した上で、情報を共有することへの了解を取り付けることを忘れないようにします。

## V. 事業者内での協議の役割

### (1) 事業所内での協議に求められること

ハラスメント対応の状況によっては、解決責任者であっても判断が困難なことや、外部との連携が必要な場合など、施設・事業所単独では解決できないことがあります。

その場合は、事業者内の役職者会議やハラスメント対応の役割を持つ委員会へ議題として挙げて、法人本部や他施設・事業所を巻き込んだ事業者全体で解決に向けた対応を検討します。

この協議体は必ずしもハラスメント対応のために新たに整える必要はなく、苦情解決や虐待防止、新たに法定化された職員間のハラスメントに対応する委員会などが役割の1つとして担うことで、事務的な負担を軽減できます。

#### 事業者内での協議の主な役割

- ① 解決責任者単独での解決が困難なケースへの対応検討
- ② 解決責任者の実施した対応について、妥当性などの判断
- ③ 解決に向けた施設・事業所間の調整
- ④ 対応結果・対応内容の事業者全体への共有

### (2) 協議を進める上で留意すべきこと

事業者内での協議にあたっては、法人本部や他施設・事業所の出席者が正確に事実や現状を把握できるように、事案に対応している解決責任者は必要な情報や記録を示して説明する必要があります。スムーズな共有・検討のために対応経過などをしっかり記録しておきましょう。

## VI. 第三者委員、関係機関との連携

### (1) 第三者委員、関係機関へ期待すること

第三者委員や相談支援事業所、行政等の関係機関には、利用者・家族等と事業者との間で、客観的かつ公平な立場での事実確認や対応への助言、仲介などの支援が期待されます。

#### 第三者委員、関係機関に期待される主な役割

- ①聞き取りや解決に向けた話し合いなどへの同席
- ②行為に繋がった背景要因の分析への助言
- ③対応への助言
- ④利用者・家族等と事業者との仲介（ケースによって代理しての聞き取り対応など）
- ⑤日常的な事業者への助言
- ⑥日常的な利用者・家族等の状況把握と意見聴取

### (2) 平時から連携を密にする

発生した利用者・家族等のハラスメントについて、外部機関に相談したり、支援を求めたりすることに抵抗のある方もいるかもしれません。事業者の中で解決できることが望ましいですが、一方で行為に繋がった要因の分析や自分たちの対応に気づかないうちに偏りが出てしまい、利用者・家族等と職員のどちらかへの配慮が足りなくなる可能性もあります。自施設・事業所のサービスの質の向上や職員の安全・安心の確保にも繋がるため、関わってもらうようにしましょう。

発生してから連携をしようとすると、情報の共有や対応の協議をスムーズにはできないため、苦情解決の検討委員会などとハラスメント防止・対応の協議を一体的に運営する等して役割を意識してもらい、日ごろから相談できる関係性を作っておきましょう。

ハラスメントは利用者・家族等と職員との普段の関わりなども発生要因として挙げられるため、来所日を設定するなどして日常的な事業者の支援体制などにも助言を受けられると良いでしょう。

## Ⅶ. 分析と改善～ハラスメント対応を再発防止につなげる

### (1) 要因の分析と改善に向けた取組み

ハラスメントは一度対応して終わりとなるものではありません。発生した背景にある要因は様々ですが、対応を経て把握した問題（課題）やその対応結果について分析し、再発防止に向けて事業者内、職場内で共有することが重要です。

ハラスメントが発生した背景を考えると、事業者として何が足りなかったかなどが見えてきます。それを事業者内での対策の検討や研修にも活用しましょう。

ハラスメント発生の原因と考えられる要因の例
<p>● <u>利用者・家族等とのコミュニケーションエラー</u></p> <p>利用者・家族等の要望と事業者が対応可能なサービス範囲などを十分に説明、すり合わせできていたか。</p>
<p>● <u>職員の知識不足</u></p> <p>利用者・家族等の特性や疾病などについて、必要な知識を持って対応していたか。</p>
<p>● <u>利用者・家族等の不穏</u></p> <p>本人の不調や環境の変化など利用者・家族等の不穏に繋がるようなことがなかったか。</p>

### (2) 新たなハラスメントを発生させないために

新たなハラスメントが発生しないようにするため、職員への教育や支援体制の工夫などに取組むことが重要です。ハラスメントを防止するため、次のような取組みが考えられます。

ハラスメント防止のための取組み例
<p>● <u>職員への教育</u></p> <p>ハラスメントは必要なスキルや知識を身につけることによって、未然に防げることがあることを職場全体で共有します。また、教育体制を整えてそれを職員に伝えます。自治体などが主催する支援者養成研修への派遣やメンター制度などによる OJT が方法として挙げられます。</p>

### ●同性介助

同性介助は利用者の尊厳を守ることと同時に、ハラスメントの防止にも有効です。担当の決定にあたっては、利用者、職員それぞれ本人の自認に配慮し、よく話を聞きながら意向を踏まえた配置になるよう検討します。

### ●定期的な職員の配置換え、チームによる支援（複数人での担当制）

利用者と職員との相性などによって、支援に支障がでてしまうケースがあります。これを防止するため、定期的な職員の配置変更を検討したり、担当を複数人設定したりする等して、職員と利用者が接触する頻度や時間を柔軟に調整できるようにします。

### ●利用者・家族等への周知

契約書、重要事項説明などへ職員へのハラスメントによるサービス中断や変更の可能性があることを記載しておきます。提供できるサービス範囲の理解が不十分なことでハラスメントが発生することもあるため、契約に際して提供可能なサービスの範囲は別紙でも用意して説明するなど工夫します。

### <訪問系サービスで留意すべきこと>

「1対1の状況になりやすい」「常に密室で管理者等が状況を把握しにくい」ため、特に訪問系サービスではハラスメント防止に取り組む必要があります。利用者ごとの日頃からの様子観察などアセスメントを徹底して、「同性介助」「可能な限り入口側に立つなど利用者との位置関係に留意する」「緊急時に管理者へ即座に報告や応援の依頼ができるツールを導入する」などの対策を検討します。

### （3）解決困難なケースの捉え方

誠実な対応を心がけても、相談者の要望に沿った解決が難しい場合もあります。利用者・家族等と話し合っても折り合いがつかず、その後の関係性に影響することもあります。

そのような場合は事業者のみで抱え込まずに、第三者委員や相談支援事業者、行政のケースワーカーなど関係機関に介入してもらい、客観的な視点や公平な立場によって解決への助言・支援をお願いします。

他の機関が関わることで、自分たちでは分からなかった課題（問題）に気づくことができ、解決の糸口となるかもしれません。即座に解決に至らなかったとしても、相談者や管理者等の精神的負担の軽減や、新たに気づいた課題（問題）に取り組むことでサービスの質の向上につながっていきます。

## Ⅷ. ハラスメント対応事例

---

事例 1 ドライバーが利用者に殴られた

利用者：Aさん（精神障害、障害支援区分2）

事業者：就労継続支援B型

---

### 概要

朝の送迎中、Aさんにドライバーが急に殴られた。事業所へ到着した後、報告を受けた管理者からご家族に連絡し、事業所へ来ていただくことにした。その間、Aさんとドライバーへ聞き取りを行い、Aさんのご家族が到着された後に聞き取った当時の状況を説明した。その日はご家族と共に一旦ご帰宅いただいた。

### 対応経過

翌日に改めてAさん・ご家族との面談を実施した。Aさんの状況を確認し、医療機関や相談支援事業所と連絡を取り、今後の対応を検討した。その結果、服薬内容の調整が実施され、家庭内で落ち着きが認められるまで、サービスの利用を見合わせることにした。

事業所ではAさんの利用再開に伴って、運転席と後部座席の間にパーテーションを設置した。また、ドライバーの気持ちが落ち着くまでは他職員が対応することにした。

行為の発生から数か月後にAさんとドライバーの状況が安定してから、対応を以前の状態に戻した。

### 対応のポイント

- ・行為があつてから、事業所に到着後すぐに管理者へ報告した。
  - ・管理者がAさんとドライバーの双方から話を聞き、事実確認に努めた。
  - ・医療機関や相談支援事業所と連携し、服薬内容の調整など適切な対応がとれた。
  - ・行為の発生を受けて、再発防止の対策を講じたり、ドライバーの気持ちに配慮して一時的にAさんから距離を取ったりする等の対応を行い、職員の安全と安心を確保した。
-

---

## 事例2 電話対応中にBさんから脅された

利用者：Bさん（精神障害、障害支援区分3）

事業者：居宅介護

---

### 概要

電話対応中、Bさんが自身の望む回答を得られなかったために、暴言や強い口調で脅された。その場では傾聴や受容に徹したが、一方的に電話を切られてしまった。

### 対応経過

後日に冷静に話し合えるタイミングで、Bさんが客観的な理解ができるよう電話の内容の振り返りを行った。責めずに話すことにより、Bさんも冷静に考えることができ、本人からの謝罪に繋がった。

### 対応のポイント

- ・行為があった際に、不調の背景要因を想像した。
  - ・その場で反論などをせずに一旦受容に徹したことで、エスカレートさせずに済んだ。
  - ・後日にBさんが落ち着いた状況で一緒に振り返りをして、Bさんも事実を把握できるようにサポートしたことで、本人が自らの言動を客観的に捉えられた。
-

---

事例3 Cさんから支援拒否や暴言を受けた

利用者：Cさん（身体障害、障害支援区分6）

事業者：施設入所支援

---

### 概要

Cさんは職員に対する暴言や介護拒否、支援方法について非難する等の言動がある。

### 対応経過

1対1になる場面を作らず、必ず職員が複数いる状況で支援を行っている。そうすることで、支援中に職員の精神的負担が大きい場合はその場で対応者を変更できるようにしている。

また、管理者が職員の様子を観察して、精神的に悪化しそうな場合は担当から外れる時間を設定し、職員からの希望次第で担当の変更も検討する。行為の要因は職員の力量のせいだけではないことを職場で常に確認し、職員の精神的な安定を図っている。

### 対応のポイント

- ・支援をチームで行うことで、職員が一人で抱えまないようにしている。
  - ・何かあった際にも直ぐに応援を呼んだり、対応を代わったりすることが可能な状態としている。
  - ・管理者も自ら職員の状態把握に努め、柔軟に担当変更などに対応している。
  - ・チーム内で共通認識を持つことで、お互いに応援や対応を頼みやすい雰囲気を作っている。
-

---

事例4 声掛けをしたらDさんから突き飛ばされた  
利用者：Dさん（知的障害、障害支援区分5）  
事業者：共同生活援助（グループホーム）

---

### 概要

職員が声掛けをしたらDさんに突き飛ばされた。

### 対応経過

Dさんは本件だけではなく、以前からホーム内に苦手な利用者がおり、顔を合わせると同じように押しに行く状況が見られていた。

Dさんが苦手な利用者と一緒に生活しているという状況を考慮し、法人内のグループホームで住み替えを検討、実施した。それにより、安心して生活できるようになり、同様の行為は見られなくなった。

職員は1か月間の自宅療養後に復帰することになった。この間、行為を受けた職員とはどうしたら仕事を続けられるか、管理者と繰り返し話し合いを実施し、復帰後はこの職員が一人になる時間を作らないよう配慮した。

### 対応のポイント

- ・発生した行為について、以前から見られた同様の行為と関連づけて背景要因を分析している。
  - ・分析した結果から法人内で環境調整を実施し、行為の再発防止を図っている。
  - ・管理者が職員と話し合い、復帰後の支援体制に配慮している。
-

---

事例5 Eさんから契約外のサービスの要求や、セクハラをされる

利用者：Eさん（身体障害、障害支援区分2）

事業者：居宅介護

---

### 概要

庭の手入れ等の契約外のサービスをしつこく要求される。対応困難であることを説明しても「なぜ出来ないのか」と、繰り返し迫られる。また、Eさん自身で日常生活上の動作はある程度されるものの、陰部への軟膏塗布を強要してきたり、ヘルパーの身体を触ったりする等の行為がある。

### 対応経過

同性介助を提案するが拒否されたため、自治体に相談すると「2人での介助」が認められた。ヘルパーは安心感を持って対応できるようになったが、Eさんは一人での介助を繰り返し要望しており、定期的に話し合いをする等の対応を行っている。

### 対応のポイント

- ・事業所に対応したがうまくいかなかったため、自治体と連携して解決を図っている。
  - ・Eさんの要望は続いているが話し合いでの対応とし、2人での介助にすることでヘルパーが安心できる体制を作っている。
-

## IX. 参考資料

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律 （抜粋） .....	28
事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき 措置等についての指針（抜粋） .....	28
労働契約法（抜粋） .....	30
労働契約法の施行について（抜粋） .....	30
個人情報の保護に関する法律（以下、個人情報保護法）上の「個人情報」とプライバシーの違いに ついて .....	31

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律  
(抜粋)

(雇用管理上の措置等)

第三十条の二 事業主は、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

- 2 事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。
- 3 厚生労働大臣は、前二項の規定に基づき事業主が講ずべき措置等に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（以下この条において「指針」という。）を定めるものとする。
- 4 厚生労働大臣は、指針を定めるに当たっては、あらかじめ、労働政策審議会の意見を聴くものとする。
- 5 厚生労働大臣は、指針を定めたときは、遅滞なく、これを公表するものとする。
- 6 前二項の規定は、指針の変更について準用する。

出典：労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和四十一年法律第百三十二号）、施行日：令和三年四月一日（令和二年法律第十四号による改正）より抜粋

事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（抜粋）

1 はじめに

この指針は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号。以下「法」という。）第30条の2第1項及び第2項に規定する事業主が職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、その雇用する労働者の就業環境が害されること（以下「職場におけるパワーハラスメント」という。）のないよう雇用管理上講ずべき措置等について、同条第3項の規定に基づき事業主が適切かつ有効な実施を図るために必要な事項について定めたものである。

(中略)

7 事業主が他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取組の内容

事業主は、取引先等の他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として、例えば、(1)及び(2)の取組を行うことが望ましい。また、(3)のような取組を行うことも、

その雇用する労働者が被害を受けることを防止する上で有効と考えられる。

(1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

事業主は、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関する労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、4（2）イ及びロの例も参考にしつつ、次の取組を行うことが望ましい。

また、併せて、労働者が当該相談をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを行ってほならない旨を定め、労働者に周知・啓発することが望ましい。

イ 相談先（上司、職場内の担当者等）をあらかじめ定め、これを労働者に周知すること。

ロ イの相談を受けた者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。

(2) 被害者への配慮のための取組

事業主は、相談者から事実関係を確認し、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為が認められた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための取組を行うことが望ましい。

（被害者への配慮のための取組例）

事案の内容や状況に応じ、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に一人に対応させない等の取組を行うこと。

(3) 他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取組

(1)及び(2)の取組のほか、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為からその雇用する労働者が被害を受けることを防止する上では、事業主が、こうした行為への対応に関するマニュアルの作成や研修の実施等の取組を行うことも有効と考えられる。

また、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なると考えられることから、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めることも、被害の防止に当たっては効果的と考えられる。

出典：事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和2年厚生労働省告示第5号）【令和2年6月1日適用】より抜粋

## 労働契約法（抜粋）

（定義）

第二条 この法律において「労働者」とは、使用者に使用されて労働し、賃金を支払われる者をいう。

2 この法律において「使用者」とは、その使用する労働者に対して賃金を支払う者をいう。

（労働者の安全への配慮）

第五条 使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。

出典：平成十九年法律第二百二十八号労働契約法より抜粋

## 労働契約法の施行について（抜粋）

### 5 労働者の安全への配慮（法第5条関係）

#### (1) 趣旨

ア 通常の場合、労働者は、使用者の指定した場所に配置され、使用者の供給する設備、器具等を用いて労働に従事するものであることから、判例において、労働契約の内容として具体的に定めずとも、労働契約に伴い信義則上当然に、使用者は、労働者を危険から保護するよう配慮すべき安全配慮義務を負っているものとされているが、これは、民法等の規定からは明らかになっていないところである。

このため、法第5条において、使用者は当然に安全配慮義務を負うことを規定したものであること。

イ これについては、次の裁判例が参考となること（別添）。

- 陸上自衛隊事件（最高裁昭和50年2月25日第三小法廷判決。最高裁判所民事判例集29巻2号143頁）
- 川義事件（最高裁昭和59年4月10日第三小法廷判決。最高裁判所民事判例集38巻6号557頁）

#### (2) 内容

ア 法第5条は、使用者は、労働契約に基づいてその本来の債務として賃金支払義務を負うほか、労働契約に特段の根拠規定がなくとも、労働契約上の付随的義務として当然に安全配慮義務を負うことを規定したものであること。

イ 法第5条の「労働契約に伴い」は、労働契約に特段の根拠規定がなくとも、労働契約上の付随的義務として当然に、使用者は安全配慮義務を負うことを明らかにしたものであること。

ウ 法第 5 条の「生命、身体等の安全」には、心身の健康も含まれるものであること。

エ 法第 5 条の「必要な配慮」とは、一律に定まるものではなく、使用者に特定の措置を求めるものではないが、労働者の職種、労務内容、労務提供場所等の具体的な状況に応じて、必要な配慮をすることが求められるものであること。なお、労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）をはじめとする労働安全衛生関係法令においては、事業主の講ずべき具体的な措置が規定されているところであり、これらは当然に遵守されなければならないものであること。

出典：労働契約法の施行について（平成 24 年 8 月 10 日基発 0810 第 2 号）

個人情報保護に関する法律（以下、個人情報保護法）上の「個人情報」とプライバシーの違いに

ついて

個人情報保護法上の「個人情報」とは、生きている個人に関する情報で、特定の個人であると分かるもの及び他の情報と紐づけることにより容易に特定の個人であると分かるものをいい（法第 2 条第 1 項）、個人情報保護法によって保護の対象となります。

個人情報保護法上、プライバシーの保護や取扱いに関する規定はありませんが、個人情報保護法は、「個人情報」の適正な取扱いにより、プライバシーを含む個人の権利利益の保護を図るものです。

一方、プライバシーは「個人情報」の取扱いとの関連に留まらず、幅広い内容を含むと考えられます。そのようなプライバシーの侵害が発生した場合には、民法上の不法行為等として侵害に対する救済が図られることとなります。

出典：個人情報保護委員会「よくある質問（個人向け）」より抜粋し、MS&AD インターリスク総研株式会社にて一部編集

<<https://www.ppc.go.jp/personalinfo/faq/kojin/#k1-4>>（最終アクセス日：2022 年 3 月 17 日）

令和3年度障害者総合福祉推進事業  
「障害福祉の現場におけるハラスメントに関する調査研究」  
障害福祉サービス等事業者向け  
職員を利用者・家族等によるハラスメントから守るために

発行月：令和4年（2022年）3月

発行者：MS&AD インターリスク総研株式会社

障害福祉サービス等に従事する皆様へ

利用者・家族から

ハラスメントを受けたら・・・

- 暴力を受けた・物を投げつけられた
- 怒鳴りつけられた
- 契約外のサービスを強要された
- 性的な発言をされた
- ・・・等

まずは相談してください

このリーフレットは利用者や家族等から職員へのハラスメントを対象に、「ハラスメントとはどのような行為を指すのか」「ハラスメントを受けたらどうすればよいか」「相談する際のポイント」などを皆さんに知っていただき、安心して働けるようになることを目的に作成しました。  
ぜひ手に取っていただき、職場内でも対応について話し合ってみましょう。

令和4年3月

障害者総合福祉推進事業「障害福祉の現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」

## (1) 利用者や家族等によるハラスメントとはどのような行為を指すのか

利用者や家族等によるハラスメントは次のように整理されます（以下、本リーフレットでは、利用者・家族等から示される次のような行為を「ハラスメント」という用語で表現します）。

### 1. 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。（職員が回避したため危害を免れたケースを含む）

例)

- 身体的暴力を振るわれた、振るわれそうになった  
(つねられる、ひっかかれる、たたかれる、蹴られる、など)
- 物を破壊する、攻撃されるなど、恐怖を感じる行為をされた

### 2. 精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

例)

- 脅迫する発言を受けた
- 契約や制度上、提供できないサービスを繰り返し要求された
- 人格や能力を否定する発言をされた

### 3. セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的いやがらせ行為。

例)

- サービス提供時、不必要に身体に接触された、接触されるようなことがあった  
(手を握られる、抱きしめられる、など)
- 性的な発言をされた、繰り返し言われるようなことがあった
- 性的な関係を迫られた

出典：株式会社三菱総合研究所「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」（2019年、3頁）をMS&ADインターリスク総研株式会社にて一部修正

事業者には「安全配慮義務」があります。これは職員の皆さんが安全かつ健康に働けるように配慮する義務のことです。また、相談した人のプライバシーを保護することも求められていますので、相談した内容を皆さんの承諾なしに誰かに共有することはできません。

ハラスメントを受けたら、安心して相談しましょう。

## (2) ハラスメントを受けたらどうすればよいか

相談することと同様に、自身で身を守ることも重要です。日頃から管理者や同僚と相談しながら、いざというときの対策を考えていきましょう。

### その場での対応

- **自身が嫌な思いをしていることを伝える**

職員は利用者を支援するという立場のため、ハラスメントを受けても我慢をしまいがちですが、ご自身が嫌な思いをしていること・止めてほしいことを伝えることは大切です。伝え方によっては逆にエスカレートしてしまうこともありますので、日頃から職場内で利用者さんに合った伝え方を考えておきましょう。

- **応援を呼ぶ・対応を代わってもらう**

ハラスメントを受けたと感じたら、迷わず応援の職員を呼ぶか、対応を代わってもらいましょう。一人で抱え込まないことが重要です。

- **その場を離れる**

利用者の安全が確保されていることが前提ですが、物理的に距離を取ることで感情の鎮静化が図られる場合があります。それにより、利用者が自身の言動について不適切であったことに気付くきっかけに繋がるかもしれません。

### 再発を防ぐ

- **報告・共有する**

ハラスメントがあった際には必ず管理者等に報告し、記録も残しましょう。また、会議などで情報を共有することで、職場全体でハラスメントが再び起きないように対応を考えましょう。一人で抱え込まずに組織として対策を検討することが大切です。

- **発生した背景を考える（支援方法などの見直しにつなげる）**

利用者・家族等がその言動に至った背景を考えましょう。心身の不調や生活上のストレスなどが、ハラスメントに繋がっている可能性があります。また、原因は一つでなく、本人の体調や環境などのいくつかの要因が合わさっている場合もあります。管理者や同僚とも相談して、支援方法や環境の見直し・改善をすることで再発を防ぎましょう。

### 訪問系サービスについて

訪問系サービスでは1対1や利用者の居宅内での支援があることから、ハラスメントと認識されにくい場合があります。サービス提供従事者（ヘルパー）が日頃から報告や相談がしやすい環境を作ることが重要であり、日々の支援記録や本人に対して確認を行うなどの対応も考えられます。また、ハラスメントを回避したり、応援できる体制を予め検討しておくことなども考えられます。

### (3) 相談する際に整理して伝えると良いこと

- 利用者・家族等から受けた行為の内容  
誰に、何を、いつ、どこで、どのように…等
  - その行為を受けた直後の対応  
我慢した、その場を離れた、対応を代わってもらった…等
  - その行為を受けたことによって心や身体にどのような影響があったか  
怪我をした、眠れなくなった、恐怖心や不安を感じるようになった…等
  - 相談した相手にどのような対応をしてほしいか  
話を聞いてほしい、何があったか知ってほしい、担当を変えてほしい、相手に注意してほしい…等
- ※ 匿名での相談も可能です。ただし、匿名の場合は事業者としても対応できる範囲に限界があることに留意しましょう。

### (4) ハラスメントを目撃したらどうするか

同僚や部下がハラスメントを受けている場面を目撃したら、助けましょう。

- 一時的に対応が変わる
- 利用者に声をかけて他の事に意識を向けてもらう
- 一緒に支援をする・対応をする
- 困っていることについて話を聞く、共感してフォローする
- 管理者や事業者の相談窓口などに相談するようアドバイスする

#### 【職場内で相談しづらかったら・・・】

管理者や法人の相談窓口、同僚や知人・家族に相談しにくい場合は、外部に誰でも相談できる窓口があります。プライバシーは厳守されますので、安心して相談してください。

- こころの耳

<https://kokoro.mhlw.go.jp/worker/>



- 各自治体に設置された福祉・介護職員等の悩み相談窓口

例) 東京都の場合

福祉・介護職員等の悩み相談 (東京都福祉保健局ホームページ)

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kiban/fukushijinzei/teichakuikusei/soudan.html>

※ この窓口は都内で勤務している方など限定です。窓口の設置有無はご自身の働く施設・事業所がある各自治体へお問い合わせください。

令和3年度障害者総合福祉推進事業  
障害福祉の現場におけるハラスメントに関する調査研究  
報告書

---

令和4年3月

作成者 MS&ADインターリスク総研株式会社

〒101-0063

東京都千代田区神田淡路町2-105ワテラスアネックス

TEL 03-5296-8976 FAX 03-5296-8941

<https://www.irric.co.jp>

---

この事業は、令和3年度障害者総合福祉推進事業の一環として厚生労働省から補助金の交付を受けて実施したものである。

