

令和4年度障害者総合福祉推進事業 課題番号 12  
障害福祉の現場におけるハラスメントに対する研修素材の作成に関する  
調査研究  
事業報告書

令和5年3月  
PwC コンサルティング合同会社



## 概要

---

職場のパワーハラスメントやセクシャルハラスメント等の様々なハラスメントは、働く人が能力を十分に発揮することの妨げになるのはもちろん、個人としての尊厳や人格を不当に傷つける等の人権にかかわる許されない行為である。また、企業やサービス提供事業所にとっても、職場の秩序の乱れや業務への支障が生じたり、貴重な人材の損失に繋がったりと社会的評価にも悪影響を与えかねない大きな問題である。

中でも、対人サービス業においては、顧客から労働者等が著しい迷惑行為を受ける、カスタマーハラスメントによる被害が問題とされるようになった。介護や福祉の現場では、職員等が虐待の加害者になる可能性がある一方、利用者宅を訪問してサービスを提供したり、利用者の身体に振れたりする場面が多いこと、利用者とサービス提供者との関係性により立場が弱くなる場合があることから、ハラスメントに会うリスクもあり、その対策が求められている。平成30年に介護事業所向けに実施して約10千人の職員から回答を得た調査によれば、サービスの種類により割合に違いがあるものの、利用者本人からは約半数の人が、家族からは約2割の人がハラスメントを受けたことがある回答している。また、令和3年に障害福祉サービス事業所向けに実施して約1.5千人の職員から回答を得た調査によれば、サービスの種類により割合に違いがあるものの、利用者本人からは約4割の人が、家族からは約2割の人がハラスメントを受けたことがあると回答している。福祉人材確保等の観点から、事業所として利用者本人やその家族からのハラスメントに適切に対応し、職員にとって働きやすく、継続的に働きたいと思うことができる職場を作っていくことが非常に重要であるといえることができる。

令和2年1月15日に厚生労働省はパワーハラスメント指針（「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1月15日厚生労働省告示第5号）」）を示しており、顧客等からの著しい迷惑行為の防止のために、事業主が雇用管理上の配慮として行うことが望ましい取組例を示しており、①相談に応じ適切に対応するために必要な体制の整備、②被害者への配慮のための取組、③他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が示されており、③については、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が有効であると指摘されている。

また、利用者や家族等によるハラスメントへの対応に当たっては、利用者の障害特性等を考慮しながら、その行動に至ってしまった背景や利用者の状態等を踏まえて慎重に判断する必要があること、行為について事業所から行政に相談するとともに、行為に繋がった背景要因について、必要に応じて主治医や弁護士等にも参考意見を求め、対応方針を検討すること、事業所の対応等の結果によって、利用者の生活や健康の維持を阻害することがないように、関係者で慎重に対応を検討することが求められる。

このような背景から、令和3年度に「障害福祉の現場におけるハラスメント対策マニュアル（以下、「同マニュアル」という）」が策定され、本事業では、事業所内での利用者や家族等によるハラスメント対応することを実現する手段の一つとして、同マニュアルに基づく研修素材（手引き（管理職向け、職員向け））及び職員向け動画を作成した。

## 目次

|                      |    |
|----------------------|----|
| 概要.....              | i  |
| 1. 事業目的と方法.....      | 1  |
| (1) 背景.....          | 1  |
| (2) 目的.....          | 2  |
| (3) 事業概要・方法.....     | 3  |
| 2. 管理職向け研修資料の概要..... | 7  |
| (1) 研修資料の対象者と目的..... | 7  |
| (2) 研修資料の構成と概要.....  | 7  |
| 3. 職員向け研修資料の概要.....  | 9  |
| (1) 研修資料の対象者と目的..... | 9  |
| (2) 研修資料の構成と概要.....  | 9  |
| 4. 職員向け研修動画の概要.....  | 11 |
| (1) 研修動画の対象者と目的..... | 11 |
| (2) 研修動画の構成と概要.....  | 11 |
| 5. まとめ.....          | 12 |
| (1) 本事業の成果.....      | 12 |
| (2) 今後に向けて.....      | 13 |
| 別冊1 管理職向け研修のための手引き   |    |
| 別冊2 管理職向け研修資料        |    |
| 別冊3 職員向け研修のための手引き    |    |
| 別冊4 職員向け研修資料         |    |
| 別添資料1 職員向け研修動画       |    |



## 1. 事業目的と方法

---

本章では、本事業の背景と目的、目的を達成するための方法について記載する。

### (1) 背景

---

職場のパワーハラスメントやセクシャルハラスメント等の様々なハラスメントは、働く人が能力を十分に発揮することの妨げになるのはもちろん、個人としての尊厳や人格を不当に傷つける等の人権にかかわる許されない行為である。また、企業やサービス提供事業所にとっても、職場の秩序の乱れや業務への支障が生じたり、貴重な人材の損失に繋がったりと社会的評価にも悪影響を与えかねない大きな問題である。

中でも、対人サービス業においては、顧客から労働者等が著しい迷惑行為を受ける、カスタマーハラスメントによる被害が問題とされるようになった。介護や福祉の現場では、職員等が虐待の加害者になる可能性がある一方、利用者宅を訪問してサービスを提供したり、利用者の身体に振れたりする場面が多いこと、利用者サービス提供者との関係性により立場が弱くなる場合があることから、ハラスメントに会うリスクもあり、その対策が求められている。平成30年に介護事業所向けに実施して約10千人の職員から回答を得た調査によれば、サービスの種類により割合に違いがあるものの、利用者本人からは約半数の人が、家族からは約2割の人がハラスメントを受けたことがある回答している。また、令和3年に障害福祉サービス事業所向けに実施して約1.5千人の職員から回答を得た調査によれば、サービスの種類により割合に違いがあるものの、利用者本人からは約4割の人が、家族からは約2割の人がハラスメントを受けたことがあると回答している。福祉人材確保等の観点から、事業所として利用者本人やその家族からのハラスメントに適切に対応し、職員にとって働きやすく、継続的に働きたいと思える職場を作っていくことが非常に重要であるといえることができる。

令和2年1月15日に厚生労働省はパワーハラスメント指針（「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1月15日厚生労働省告示第5号）」）を示しており、顧客等からの著しい迷惑行為の防止のために、事業主が雇用管理上の配慮として行うことが望ましい取組例を示しており、①相談に応じ適切に対応するために必要な体制の整備、②被害者への配慮のための取組、③他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が示されており、③については、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が有効であると指摘されている。

これらの背景から令和3年度に「障害福祉の現場におけるハラスメント対策マニュアル（以下、「同マニュアル」という）」が策定された。同マニュアルでは、第1章において、利用者や家族等によるハラスメント対応の整備がなぜ必要かを解説し、2章以降で、従業員からのハラスメント相談対応、相談受付担当者の役割、解決責任者の役割、事業者内での協議の役割と構築すべき体制やかかわる人たちの役割について解説している。加えて、ハラスメント対応に基づき再発防止のための取組を行うべきであることを記している。これらのマニュアルを通じて、障害福祉サービス事業所における利用者や家族等によるハラスメントへ対応していくことが重要であるということができる。

また、利用者や家族等によるハラスメントへの対応に当たっては、利用者の障害特性等を考慮しながら、その行動に至ってしまった背景や利用者の状態等を踏まえて慎重に判断する必要があること、行為について事業所から行政に相談するとともに、行為に繋がった背景要因について、必要に応じて主治医や弁護士等にも参考意見を求め、対応方針を検討すること、事業所の対応等の結果によって、利用者の生活や健康の維持を阻害することがないように、関係者で慎重に対応を検討することが求められる。

## **(2) 目的**

---

以上の背景より、事業所内での利用者や家族等によるハラスメント対応を実現する手段の一つとして、同マニュアルに基づく研修素材(手引き(管理職向け、職員向け))及び職員向け動画を作成することを目的とする。



### (3) 事業概要・方法

本事業は以上の目的を達成するために、有識者による検討委員会を設置し研修素材の検討、利用者や家族等からのハラスメント防止の体制整備等に先駆的に取り組んでいる障害福祉サービス等事業所を対象とした取材を行った。

#### ① 検討委員会

事業所内での利用者や家族等によるハラスメント対応を実現する手段の一つである研修素材の内容について議論・助言をいただくため、障害福祉サービス等に関する知見を有している学識経験者、事業所団体、労働問題やハラスメントを専門とする法律関係者等による有識者委員会を設置し、3回の検討会を実施した。

#### ア. 検討委員会委員

検討委員会委員は次の通りである。なお、座長には曾根氏が就任した。

図表 1 検討委員会委員

| 氏名     | 所属                       |
|--------|--------------------------|
| 伊藤 佳世子 | 社会福祉法人 りべるたす             |
| 岩崎 香   | 早稲田大学 人間科学学術院 教授         |
| 片桐 公彦  | 社会福祉法人 みんなでいきる 理事        |
| 曾根 直樹  | 日本社会事業大学 福祉マネジメント研究科 准教授 |
| 林 晃弘   | 社会福祉法人 フラット 理事長          |
| 平山 健二郎 | 社会福祉法人 南高愛隣会 理事          |
| 三好 登志行 | 佐藤健宗法律事務所 弁護士            |

(五十音順、敬称略)

本事業実施事務局は下記の通りである。

図表 2 事務局

| 氏名    | 所属                               |
|-------|----------------------------------|
| 東海林 崇 | PwC コンサルティング合同会社 公共事業部 ディレクター    |
| 吉野 智  | PwC コンサルティング合同会社 公共事業部 マネージャー    |
| 岸 香織  | PwC コンサルティング合同会社 公共事業部 シニアアソシエイト |

#### イ. 検討委員会開催状況

全3回の検討委員会は、新型コロナウイルス感染拡大状況を踏まえ、会議はオンライン開催とした。

図表 3 委員会議題

| 開催日                  | 主な議題   |
|----------------------|--|
| 第1回<br>令和4年11月4日（金）  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業概要報告</li> <li>・ 令和3年度作成マニュアルの概要確認</li> <li>・ 研修手引き及び研修資料の骨子検討</li> <li>・ 職員向け研修動画の作成方針の検討</li> </ul>      |
| 第2回<br>令和4年12月26日（月） | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 研修手引き及び研修資料案（更新版）の検討</li> <li>・ 職員向け研修の動画シナリオの検討</li> <li>・ 報告書の骨子案検討</li> <li>・ 研修資料の活用・普及方法の検討</li> </ul> |
| 第3回<br>令和5年2月6日（月）   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 研修手引き及び研修資料の最終確認</li> <li>・ 職員向け研修の動画シナリオの確認</li> <li>・ 報告書案の確認</li> </ul>                                  |

**② 障害福祉サービス等事業所への取材**

研修資料作成の参考にするため、利用者や家族等からのハラスメント防止の体制整備等に先駆的に取り組んでいる障害福祉サービス等事業所に対し取材を実施した。取材は、新型コロナウイルス感染拡大状況を踏まえ、オンラインで行った。

図表 4 取材の概要

|        |  |
|--------|--|
| 対象     | ・利用者や家族等からのハラスメント防止に向けて体制整備等に先駆的に取り組んでいる事業所  |
| 実施日    | 令和4年11月16日(水)  |
| 実施方法   | オンライン会議形式  |
| 主な質問項目 | <p>I. ハラスメントに対する対応方針と周知・啓発</p> <p>① 法人・事業所としてのハラスメント対応方針の整備状況</p> <p>② ハラスメント対応方針の検討方法</p> <p>③ 職員及び利用者や家族等に対する方針の周知・啓発方法</p> <p>II. ハラスメントに対する相談対応体制とプライバシー保護</p> <p>① ハラスメント相談対応体制の整備状況</p> <p>② ハラスメント対応手順</p> <p>③ ハラスメントか否かを判断するための検討プロセス</p> <p>④ サービス提供の継続が困難なケースの場合の対応方針の検討方法と主な相談先</p> <p>⑤ 職員が相談しやすい体制作りのために工夫していること</p> <p>⑥ 相談者や行為者のプライバシー保護の措置とその周知方法</p> <p>III. ハラスメント発生後の体制</p> <p>① ハラスメント発生後のフローや対応するための仕組みの整備状況</p> <p>② 発生後のフローの周知方法</p> <p>IV. ハラスメントの原因や背景となる要因分析と要因解消のための取組</p> <p>① ハラスメント発生に対する要因分析の方法</p> <p>② ハラスメント発生要因の解消の取組</p> <p>V. その他</p> <p>① ハラスメントの発生状況の把握方法</p> <p>② 利用者や家族等とのサービス範囲の説明や相互確認で気をつけていること</p> |

### ③ 事業経過

本事業は令和4年9月5日に事業の内示を受け、令和5年3月31日まで、次の経過で事業を実施した。

図表 5 事業経過

| 事業実施状況 |   |
|--------|---|
| 令和4年9月 | ↑<br>研修資料の<br>構成検討<br>↓                                 |
| 10月    |   |
| 11月    | ★第1回委員会<br>↑ 研修資料作成 ↓<br>↑ 動画シナリオの作成 ↓                  |
| 12月    | ↓ 委員確認 ↓<br>★第2回委員会<br>↓ 報告書骨子検討 ↓                      |
| 令和5年1月 | ↑ 内容微調整 ↓<br>↑ 動画シナリオの微調整 ↓<br>↓ 報告書案作成 ↓               |
| 2月     | ★第3回委員会<br>↑ 研修資料の確定 ↓<br>↓ 動画の作成・確定 ↓<br>↓ 報告書最終化・印刷 ↓ |
| 3月     |   |

## 2. 管理職向け研修資料の概要

---

本章では、研修資料の対象者と目的、概要について掲載する。研修資料は、「管理職向け研修のための手引き」及び「管理職向け研修資料（本編）」の2種類を作成した。

「管理職向け研修のための手引き」は、事業所で研修を担当する講師が研修の背景・目的や研修の全体感等を事前に把握するための資料、「管理職向け研修資料（本編）」は研修受講者に配布する資料として作成した。実際の研修資料は別冊1及び別冊2を参照いただきたい。

### （1）研修資料の対象者と目的

---

研修資料の作成にあたっては、対象者と目的をそれぞれ以下の通り設定し、内容を検討した。

#### ① 対象者

研修資料の主な対象者は、障害福祉サービス等事業所の管理職を想定した。

#### ② 目的

本研修資料は、障害福祉サービス等事業所内の研修等における活用を想定し、受講者に対して以下4点が重要であるとの理解を促すことを目的とし作成した。

- 1) 事業所としてのハラスメントへの対応方針を明確にし、方針の周知・啓発を行うこと
- 2) 相談者及び行為者のプライバシー保護の措置を明確にし、それを周知すること
- 3) 職員がハラスメントについて相談しやすい体制、発生後の迅速な対応ができる体制、ハラスメント発生に対する要因を確認し解消の取組を行う体制を整備すること
- 4) 利用者や家族等によるハラスメントへの対応に当たっては、利用者の障害特性等を考慮しながら、その行動に至ってしまった背景や利用者の状態等を踏まえて慎重に判断し、事業所の対応等の結果によって、利用者の生活や健康の維持を阻害することがないように、慎重に対応を検討すること

### （2）研修資料の構成と概要

---

前述の対象者と目的に基づき、研修資料の構成及び各項目の概要を以下の通りとした。

図表 6 研修資料（本編）の概要

| 構成                             | 概要   |   |
|--------------------------------|--|---|
| 1. はじめに                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>本章では、本研修の背景・目的や、障害福祉の現場における利用者や家族等からのハラスメントの種類及び類型ごとの具体的な行動例や事業所におけるハラスメントか否かの判断プロセスの例について説明する。</li> </ul>  |   |
| 2. ハラスメント対策の必要性とその考え方          | <ul style="list-style-type: none"> <li>本章では、ハラスメントによる事業所への影響・懸念、対策のための基本的な考え方、ハラスメント発生原因と考えられる要因について説明する。特に、ハラスメントであると判断するためには、利用者の障害特性等を考慮しながら、その行動に至ってしまった背景や利用者の状態等を踏まえて慎重に判断する必要があること、事業所の対応等の結果によって、ご利用者の生活や健康の維持を阻害することがないように、慎重に対応を検討することについて説明する。</li> </ul> |   |
| 3. 事業所として考えるべきこと、対応すべきこと       | <ul style="list-style-type: none"> <li>本章では、ハラスメントの発生原因と考えられる要因に対して事業所として考えるべきことや対応すべきこととして、再発防止のための取組例を紹介する。</li> </ul>   |   |
| 4. 自法人・事業所としてのハラスメント対応の仕組み（体制） | <ul style="list-style-type: none"> <li>本章では、事業所の研修担当者等各事業所で定めているハラスメント対応方針と周知・啓発方法、ハラスメント相談対応体制、職員が安心して相談できる仕組み、ハラスメント発生要因の分析と要因解消のための取組について説明する。</li> </ul>   |   |
| 5. おわりに                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>本章では、本研修の振り返りについて説明する。</li> </ul>   |   |
| 参考資料                           | ① 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）  | <ul style="list-style-type: none"> <li>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の雇用管理上の措置等を紹介する。</li> </ul>   |
|                                | ② 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）   | <ul style="list-style-type: none"> <li>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から、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等を紹介する。</li> </ul> |
|                                | ③ 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準（抜粋）   | <ul style="list-style-type: none"> <li>③ 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準から、サービス提供困難時の対応について紹介する。</li> </ul>                                      |
|                                | ④ 労働契約法（抜粋）  | <ul style="list-style-type: none"> <li>労働契約法の労働者の安全への配慮に関する事項を紹介する。</li> </ul>  |
|                                | ⑤ 労働契約法の施行について（抜粋）   | <ul style="list-style-type: none"> <li>労働契約法の施行について、労働者の安全への配慮を紹介する。</li> </ul>   |
|                                | ⑥ 個人情報の保護に関する法律上の「個人情報」とプライバシーの違いについて  | <ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報の保護に関する法律上の「個人情報」とプライバシーの違いを紹介する。</li> </ul>   |

### 3. 職員向け研修資料の概要

---

本章では、研修資料の対象者と目的、概要について掲載する。研修資料は、「職員向け研修のための手引き」及び「職員向け研修資料（本編）」の2種類を作成した。「職員向け研修のための手引き」は、事業所で研修を担当する講師が研修の背景・目的や研修の全体感等を事前に把握するための資料、「職員向け研修資料（本編）」は研修受講者に配布する資料として作成した。実際の研修資料は別冊3及び別冊4を参照いただきたい。

#### （1）研修資料の対象者と目的

---

研修資料の作成にあたっては、対象者と目的をそれぞれ以下の通り設定し、内容を検討した。

##### ① 対象者

研修資料の主な対象者は、障害福祉サービス等事業所に従事する職員を想定した。

##### ② 目的

本研修資料は、障害福祉サービス等事業所内の研修等における活用を想定し、事業所のハラスメントへの対応方針及び利用者や家族等とのやり取りの中で困った時に一人で抱え込まず周囲に相談することが大切であるとの理解を促すことを目的とし作成した。

#### （2）研修資料の構成と概要

---

前述の対象者と目的に基づき、研修資料の構成及び各項目の概要を以下の通りとした。

図表 7 研修資料（本編）の概要

| 構成                               | 概要   |
|----------------------------------|--|
| 1. はじめに                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>本章では、本研修の背景・目的を説明する。</li> </ul>   |
| 2. 利用者への支援の中で困ったことはありませんか        | <ul style="list-style-type: none"> <li>本章では、研修受講者に日々の利用者への支援の中や家族等とのやり取りの中で困ったことや辛かったことについて振り返りを促す。</li> </ul>   |
| 3. 障害福祉の現場における利用者や家族等からのハラスメントとは | <ul style="list-style-type: none"> <li>本章では、障害福祉の現場における利用者や家族等からのハラスメントの類型及び類型ごとの具体的な行動例や事業所におけるハラスメントか否かの判断プロセスの例について説明する。</li> </ul>   |
| 4. 障害福祉の現場におけるハラスメントについての基本的な考え方 | <ul style="list-style-type: none"> <li>本章では、ハラスメントについての基本的な考え方や職員が相談する際に整理して伝えると良いことを紹介する。<br/>特に、ハラスメントであると判断するためには、利用者の障害特性等を考慮しながら、その行動に至ってしまった背景や利用者の状態等を踏まえて慎重に判断する必要があること、事業所の対応等の結果によって、ご利用者の生活や健康の維持を阻害することがないように、慎重に対応を検討することについて説明する。</li> </ul> |
| 5. 事業所としてのハラスメントに関する基本方針         | <ul style="list-style-type: none"> <li>本章では、事業所の研修担当者等各事業所で定めているハラスメントに対する基本方針を説明する。</li> </ul>  |
| 6. ハラスメント予防・対策のために職員の皆さんができること   | <ul style="list-style-type: none"> <li>本章では、職員の直近の状況を把握するためのツールとして作成したチェックリストをもとに、研修受講者に対して利用者や家族等との関わりに関する内容等について振り返りを促す。</li> </ul>  |
| 7. おわりに                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>本章では、本研修の振り返りについて説明する。</li> </ul>   |



## 4. 職員向け研修動画の概要

---

本章では、研修資料の対象者と目的、概要について掲載する。なお、実際の研修動画は別添資料1を参照いただきたい。

### (1) 研修動画の対象者と目的

---

研修動画の作成にあたっては、対象者と目的をそれぞれ以下の通り設定し、内容を検討した。

#### ① 対象者

研修資料の主な対象者は、障害福祉サービス等事業所に従事する職員を想定した。

#### ② 目的

本研修動画は、障害福祉サービス等事業所内の研修等における活用を想定し、現場における研修実施の負担を軽減するために職員向け研修の実施に当たっての補助的な位置づけとして作成した。

### (2) 研修動画の構成と概要

---

「3. 職員向け研修資料の概要」の「(2) 研修資料の構成と概要」に記載の通り。

## 5. まとめ

---

本章では、本事業を通じて得られた成果、今後に向けた提言について掲載する。

### (1) 本事業の成果

---

本事業では、令和3年度のマニュアルの内容に加え、事業所への取材及び有識者検討委員会での議論を踏まえ研修素材を作成した。

事業所への取材では、管理職向け研修資料の作成にあたり、令和3年度事業の成果物の内容に加え、研修資料の情報を補完するために、利用者や家族等からのハラスメント防止の体制整備等に先駆的に取り組んでいる障害福祉サービス事業所の法人を取材し、事業所における利用者や家族等からのハラスメント防止に向けた体制整備の取組を把握した。次のような取材結果を参考に、研修資料の最終化を行った。

有識者検討委員会では、令和3年度事業の調査結果やマニュアル、事業所への取材結果をもとに、障害福祉サービス等事業所における管理職及び職員向けに普及・啓発すべき内容や実践的な対応方法を体系的に整理し、研修資料に反映した。

図表 8 事業所への取材結果

| 質問項目                 | 回答  |
|----------------------|---|
| ハラスメントに対する対応方針と周知・啓発 | <ul style="list-style-type: none"> <li>法人として、利用者や家族等からのハラスメントに特化した指針やフローは整備していないが、職員間も含むハラスメント全般に関する指針は就業規則の中で規定している。また、ハラスメント相談窓口の設置とハラスメントを受けた際の対応手順は整理している。ハラスメント相談窓口については、法人内の情報共有ツール上で全体に対して定期的にリマインドしている。</li> <li>対応方針の周知は、職員に対しては入職時の研修で実施しているが、利用者や家族等に対しては行っていない。</li> </ul>  |
| ハラスメントに対する相談対応体制と    | <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者や家族等からのハラスメントに限定するものではないが、法人として職員向けにハラスメント相談窓口を設置している。法人内の情報共有ツール上にハラスメントに関する専用アカウントがあり、職員にはその専用アカウントから初動を入れてもらうかメールや電話で相談してもらう仕組みになっている。</li> <li>相談窓口は、人事部の職員1名が固定で担当している。人事担当者が新卒や中途採用の入社オンボーディングを一括して対応しており、全職員を把握しているため、利害関係としても客観性を保ちやすい。</li> </ul>  |
| 職員が安心して相談できる仕組み      | <ul style="list-style-type: none"> <li>現場の責任者等が若手や中堅職員等を対象とした研修の中で行き詰っている様子の職員がいないか観察し、声をかけるようにしている。</li> <li>管理者等がハラスメントの発生を見逃さないため、ハラスメント相談窓口に相談する基準を職員に示している。現場の責任者は、相談窓口で相談する基準を理解したうえで、職員が相談できているかを把握しているが、なかなか職員が相談できていないような事業所がある場合は、別事業所の現場責任者等が入り、相談窓口で相談しやすくなるようなサポートを行っている。</li> </ul>   |
| ハラスメントか否かの判断プロセス     | <ul style="list-style-type: none"> <li>ハラスメントか否かの判断プロセスは、職員と面談を実施し、職員のプライバシーを配慮したうえで、相談者と行為者それぞれに事情聴取を実施する。その内容をもとにハラスメント委員会でハラスメントか否かを判断するが、特に、ハラスメントであると判断するためには、利用者の障害特性等を考慮しながら、その行動に至ってしまった背景や利用者の状態等を踏まえて慎重に判断する。事業所の対応等の結果によって、ご利用者の生活や健康の維持を阻害することがないように、慎重に対応を検討する。</li> <li>場合によっては、弁護士や社会保険労務士に参考意見を求めることがある。調査結果を関係者に共有した後に、判断した内容に沿って対応を行う。</li> </ul> |

## (2) 今後に向けて

### ① ハラスメント対策の実態と課題

障害福祉の現場におけるハラスメント対策の実態については、必ずしも利用者や家族等からのハラスメントに特化した対策を講じているところは多くない。令和3年度事業で実施されたヒアリング調査結果では、「利用者や家族からのハラスメントに特化した方針は準備していない。利用者の率直な表現がハラスメントと規定されると障害特性の理解に結びつかないので単純に規定するのが難しい。」という回答があった。さらに、同調査で実施されたアンケート調査結果では、利用者や家族等への周知・啓発方法は、「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」と回答した事業所が多かった一方、「特にない」の回答もほとんどのサービス種別で4割～5割と多く見られた。本事業の検討委員会においても、職員間のハラスメント

に対する方針や体制等は整備されているものの、対利用者や家族等に関する方針等はなかなか整備が進んでいない実態が明らかになった。利用者や家族等からのハラスメントに対する対策がなかなか進まない理由として、事業所に利用者や家族等からのハラスメントへの対応のノウハウがないことや障害福祉特有の問題が指摘された。

## ② 障害福祉特有の問題

令和3年度事業で障害福祉サービス等事業所の事業者を対象に実施されたアンケート調査結果では、ハラスメント解決のための取組を行う上での課題は、ほとんどのサービス種別において「ハラスメントかどうかの判断が難しい」が最も多いことが分かった。本事業の研修資料作成過程の中でも、検討委員より、「行動障害のある人のパニックが誘因となった叩く、蹴る等の行為等といった利用者の行動の一面だけをみてハラスメントと判断するのが適切でない場合もあり、職員へのハラスメントであると判断するためには、利用者の障害特性等を考慮しながら、その行動に至ってしまった背景や利用者の状態等を踏まえて慎重に判断する必要がある」と障害福祉現場特有の問題が指摘された。

## ③ サービス提供中止に関する問題

また、利用者や家族等のハラスメントを理由にサービス提供を一方向的に終了した場合、利用者の生活破綻につながったり、生命の維持に危険を及ぼしたりするリスクが存在することについても検討委員より言及があった。事業所は、ハラスメントであるかどうかを慎重に判断した上で、もし、ハラスメント行為であると判断したとしても、サービス提供を突然中止するのではなく、ハラスメントが起こった要因やプロセスをよく考え、支援体制を整備することでサービス提供を継続できないかを根気強く考えることが重要である。今後、セーフティネットとしての機能をどのように考えるかについても地域で併せて検討することが求められている。

また、契約書、重要事項説明書等の契約解除やサービスの終了に関する項目の中に職員へのハラスメントがあった場合、契約の解除やサービスの提供の中止・変更の検討をせざるを得ない可能性があることを記載し、契約時にご利用者・ご家族等に対して丁寧に説明を行い、認識を共有しておくことが必要である。

## ④ 研修資料が果たす役割と今後実施が期待されること

事業所が利用者や家族等からのハラスメントへの対策を講じていくにあたり、現状、事業所から利用者や家族等にハラスメント行為について周知が図られていないことを鑑みると、事業所がハラスメント行為等に関して利用者や家族等に障害特性等を考慮したうえで丁寧に説明し、理解を得ることが必要である。それらのノウハ

ウやエッセンス、参考事例は、検討委員会での議論等を踏まえ、本研修資料に収録している。

令和3年度事業で実施されたヒアリング調査結果では、「ハラスメントに近い状況があっても、支援が必要な内容として扱うのか、ハラスメントと判断すべきなのかが難しいのが現場の実状である。」という回答があった。さらに、本事業の検討委員会においても、検討委員より、「ハラスメントか否か判断するのに困難なケースを抱えた際の相談先がないことが悩ましい。」という意見があがった。障害福祉現場におけるハラスメントを防止するためには、事業所がハラスメント対策を検討し講じていくことに加え、一事業所のみでだけでハラスメントか否かの判断が難しい場合に、外部機関や専門家に参考意見や助言を求められるような体制等を構築していくことが急務である。



令和4年度障害者総合福祉推進事業 課題番号12

障害福祉の現場におけるハラスメントに対する研修素材の作成に関する  
調査研究

発行日：令和5年3月

編集・発行：PwC コンサルティング合同会社