

ハラスメントへの対応

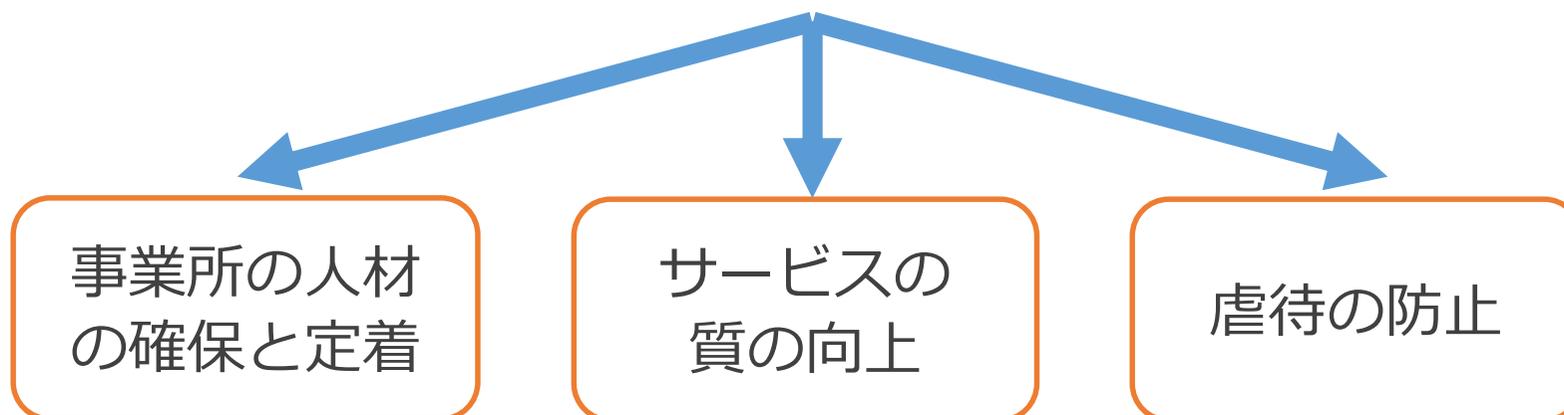
令和4年度 指定障害福祉サービス事業者等に対する集団指導

札幌市障がい福祉課

1 ハラスメント対応の目的

職員が安心して働ける職場づくり

利用者や家族などによるハラスメントへの適切な対応



この資料は、「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 MS&ADインターリスク総研株式会社）をもとに作成しました。

より詳しい内容を知りたいとき、各事業所においてハラスメント対応の仕組みをつくるときは、もとの資料が厚生労働省のホームページに掲載されているので、そちらを参照してください。

[厚生労働省のホームページ（クリックすると開きます）](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000070789_00012.html)

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000070789_00012.html

2 利用者や家族などによるハラスメントとは

職員に対して利用者や家族などから示される次のような行為を指します。

身体的暴力

○身体的な力を使って危害を及ぼす行為

(例) たたく、蹴るなどの身体的暴力を振るう（振るいそうになる）、つばを吐きかける、物を投げつける、物を壊すなど恐怖を感じさせる行為をする など

精神的暴力

○個人の尊厳や人格を言葉や態度で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す、制度上提供できないサービスを繰り返し要求する、人格や能力を否定する発言をする、脅迫する発言をする など

性的いやがらせ（セクシュアルハラスメント）

○性的誘いかけ、好意的態度の要求などの行為

(例) サービス提供時に不必要に体に接触する、性的な発言をする、デートにしつこく誘う、性的な関係を迫る、見えるところにヌード写真を置く など

3 ハラスメントに対応することの意味

ハラスメントの相談や報告がないのは、良いことではありません。

サービスを継続するための人材確保と定着

○ハラスメントを受けたことのある職員の4割以上が仕事をやめたいと思ったことがあります。

サービスの質の向上

○発生の背景要因には、利用者や家族等の不満や不信、利用者の状況と支援方法とのミスマッチなどが考えられます。

利用者への虐待の防止

○職員が不満や精神的ストレスを抱え込むと、利用者への虐待につながってしまう可能性があります。

労働契約法に基づく「安全配慮義務（企業は従業員が常に安全で働きやすい環境で働けるよう配慮しなくてはならない）」の観点からも、事業者は、職員が利用者や家族等からのハラスメントを受けたときに、**不安なく気軽に相談できる体制を整備**するよう努めてください。

4 ハラスメントへの対応の流れ①

相談体制やマニュアルを整備し、職員全体が理解しておくことが重要です。

(1) 仕組みづくりと周知

- ハラスメントについて安心して相談できること、相談窓口、連絡先など

(2) 相談の受付

- 相談受付担当者（管理者、サービス管理責任者、法人内窓口）によるハラスメントの内容の聞き取り
- 相談者のプライバシーを保護すること、相談したことにより不利益な取り扱いを行わないこと

(3) 相談受付後の対応

- 事実確認（利用者や家族などへの聞き取り、ほかの職員など第三者への聞き取り）
- 解決に向けた対応の検討（相談者が行為者と距離を置けるよう配慮（難しい場合は複数名での対応）、行為者と共有すべき課題の整理、利用者や家族等の特性に対する知識や具体的対応の教育）
- 第三者委員や関係機関への相談（客観的、中立的立場からの助言や介入）

5 ハラスメントへの対応の流れ②

(4) 解決に向けた対応

- 利用者や家族などへの説明（事実確認の結果や事業者内で検討した対応策などを利用者や家族等へ説明、必要に応じて第三者の立会などにより落ち着いた状態で話し合う）

(5) 対応後に実施すること

- 観察の継続（管理者は現場の巡回や記録の注視などにより様子を把握する）
- 事業者内での対応内容と対応結果の共有（再発防止に努める）

・相談受付者担当者の役割

相談の受付、相談内容の確認、今後の対応について要望を確認、解決責任者への報告 など

・解決責任者の役割

方針の検討・判断、利用者や家族などへの説明の整理、職員への配慮、対応後の状況把握 など

・事業所内での協議の役割

解決責任者単独での解決が困難なケースへの対応の検討、対応の妥当性などの判断 など

ハラスメント対応の重要性を理解し、職員が安心して働ける職場づくりのため、相談体制の整備に取り組んみましましょう。