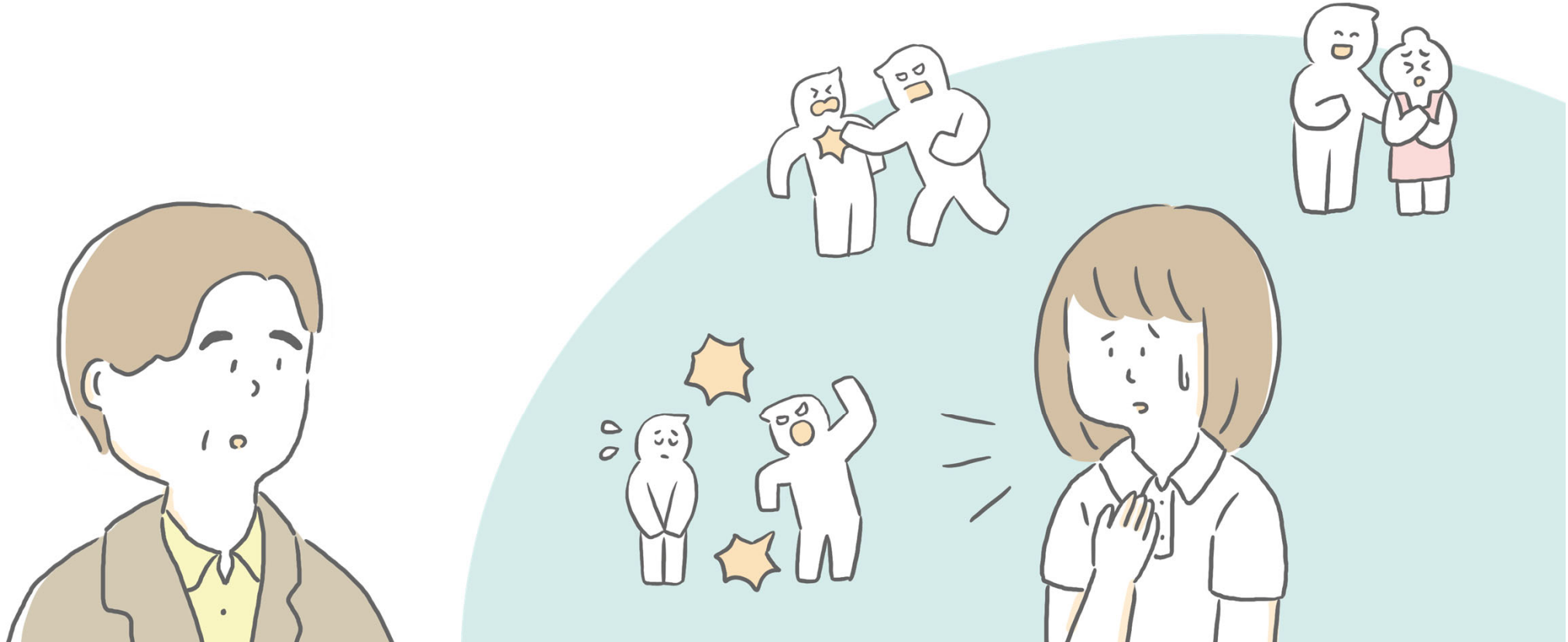
職員研修　配布資料

ご利用者やご家族等からのハラスメントに関する職員研修



目次

1. はじめに
2. ご利用者への支援の中で困ったことはありませんか
3. 障害福祉の現場におけるご利用者やご家族等からハラスメントとは
4. ご利用者やご家族とのやり取りで困ったら
5. 事業所としてのハラスメントに関する基本方針を確認しよう
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
7. おわりに

1. はじめに

本研修の目的とゴールは以下のとおりです。

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す。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り、社会的評価にも悪影響を与えかねない大きな問題です。 ● 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りました。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、ご利用者宅を訪問してサービスを提供したり、ご利用者の身体に振れる場面が多いこと、ご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ます。 ● ハラスメントは、職員を尊厳や人格を傷つける行為であり、決して許されることではありません。 ● 一方で、ハラスメント予防・対策には、職員一人一人の皆さんの協力も欠かせません。 ● 本研修は、職員の皆さんがハラスメントに対する関心と理解を深め、ハラスメントに対する基本方針を理解し、ご利用者やご家族等とのやり取りの中で困った時に周囲に相談できるようになることを目的として実施します。
目的	● 本研修を通じて、以下を理解することを目指します。 ✓ 自事業所のハラスメントへの対応方針 ✓ ご利用者やご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こと

2. ご利用者への支援の中で困ったことはありませんか

日々のご利用者への支援の中やご利用者のご家族とのやり取りの中で困ったことやつらかったことはありますか？

例えば･･･ご利用者とのかかわりの中で

例えば･･･ご家族等とのやり取りの中で

自己紹介をしながら、近況や支援の中で最近あった困ったことや辛かったと感じたことについて話し合ってみましょう

3.障害福祉の現場におけるご利用者やご家族等からハラスメントとは

「ハラスメント」という言葉を聞いてどのようなことを思い浮かべますか？
以下はその一例です。

身体的暴力

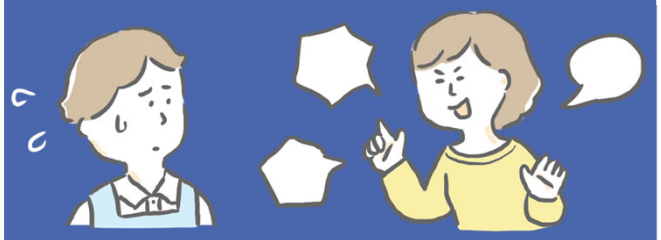
身体的な力を使って危害を及ぼす行為

具体的な行動の例）

- 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、叩かれる、蹴られる　等）
- 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、攻撃される等、恐怖を感じる行為をされた　等

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、貶めたりする行為



具体的な行動の例）

- 攻撃的な態度で大声を出された
- 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
- 他者を引き合いに出し、過大なサービス等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
- 相手に聞こえる声で何度話しかけても意図的に無視された
- 睨みつけられた
- SNSで否定的な書込みをされた　等

セクシャルハラスメント

意にそわない性的な誘いを受け、
好意的態度の要求等、性的いやがらせ行為

具体的な行動の例）

- 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、等）
- 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
- アダルトビデオやヌードの写真が見られるように置かれた　　等

出所：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」マニュアルを基にPwC作成

3.障害福祉の現場におけるご利用者やご家族等からハラスメントとは

職員へのハラスメントであると判断するためには、次のことをよく考えて判断することが大切です。

- ✓ 行動障害のある人のパニックが誘因となった叩く、蹴る等の行為など、ご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ます。
- ✓ 職員へのハラスメントであると判断するためには、ご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ご利用者の状態等を踏まえて慎重に判断する必要があります。

4. ご利用者やご家族とのやり取りで困ったら

❶ご利用者への支援やご家族等とのやり取りで困ったら、一人で抱え込まず、周囲に相談しましょう

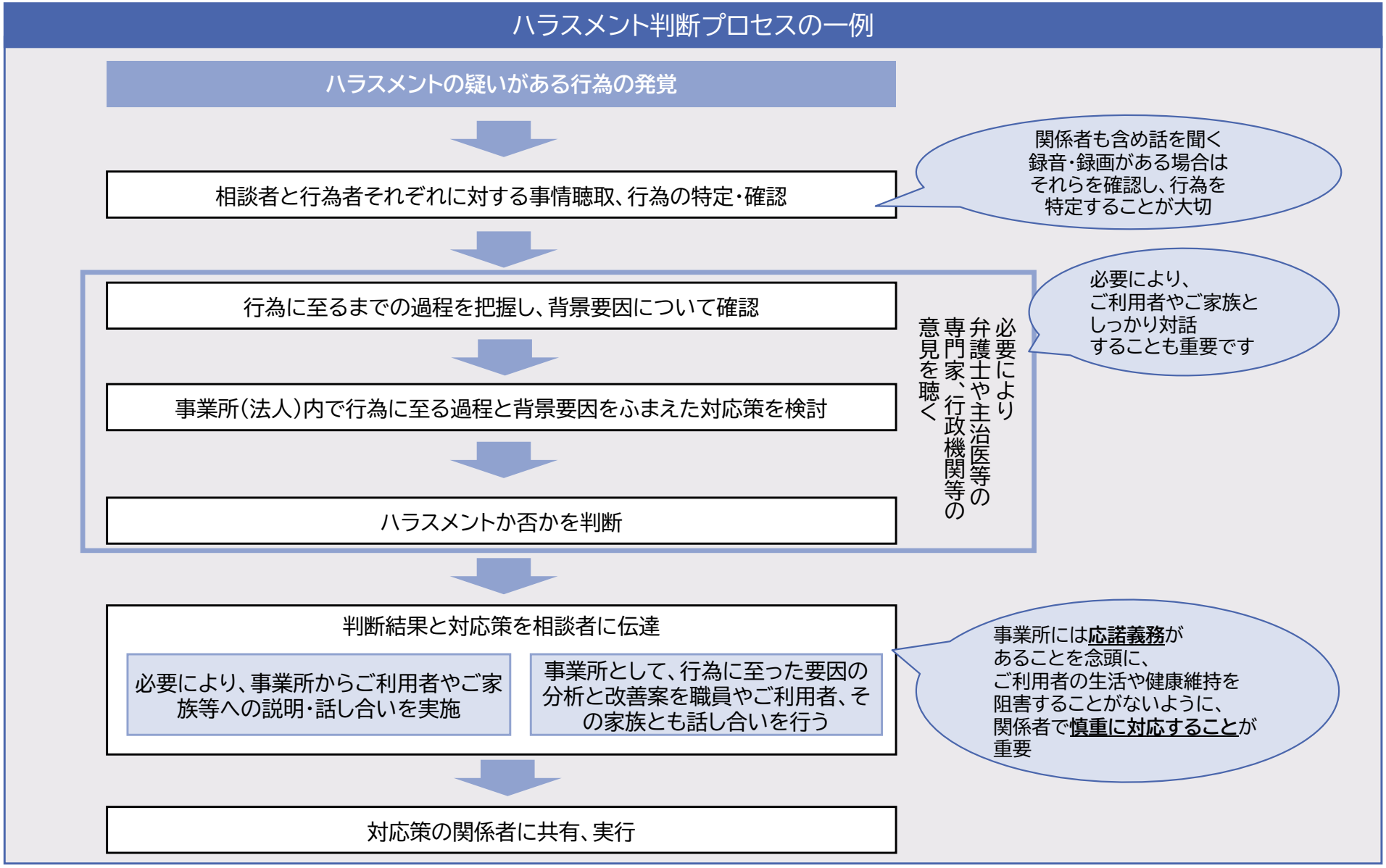
ご利用者への支援やご家族等とのやり取りの中で困ったことがあったり、辛いと感じることがあれば、まずは周囲に相談しましょう。決して、一人で抱え込まず、我慢しないようにしましょう。周囲の人に話すことで気持ちが楽になり、解決の方向に向かう可能性もあります。

困っていても、何を話したらよいか分からないときは、相談する前に次ページに示されている項目を一度自分の中で整理してみるのもよいとおもいます。

4. ご利用者やご家族とのやり取りで困ったら

❷事業所におけるハラスメント対応プロセスについて理解しましょう

組織で定めたハラスメント対応プロセスを適切に踏むことが大切です。以下はその一例です。自事業所のプロセスを把握して、個人ではなく事業所として対応することが大切です。



※令和4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対する研修素材の作成に関する調査研究」検討委員会での議論を基にPwC作成

4. ご利用者やご家族とのやり取りで困ったら

❸困ったことを整理して記録をとっておきましょう

上司や相談窓口の担当者に相談する前に、以下の事項について整理してから相談するようにしてみましょう。

ご利用者やご家族等から
受けた行為の内容

1

●いつ、どこで、誰に、なぜ、何を、
どのようにされたか･･･等

その行為を受けた直後の対応

2

●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

3

●怪我をした、眠れなくなった、
ご利用者やご家族等と接する時に
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

4

●話を聞いてほしい、
何があったか知ってほしい、
担当を代えてほしい、
ご利用者やご家族等に注意してほしい･･･等

出所：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」職員向けリーフレットを基にPwC作成

5. 事業所としてのハラスメントに関する基本方針を確認しよう

事業所としてのハラスメントに関する基本方針について、確認しましょう。

基本方針の内容を確認してください。
基本方針は忘れないように、
必要に応じてメモを取りましょう！

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

以下のチェックリストを活用して、普段の働き方を振り返ってみましょう。

【直近の仕事状況に関するチェックリスト】

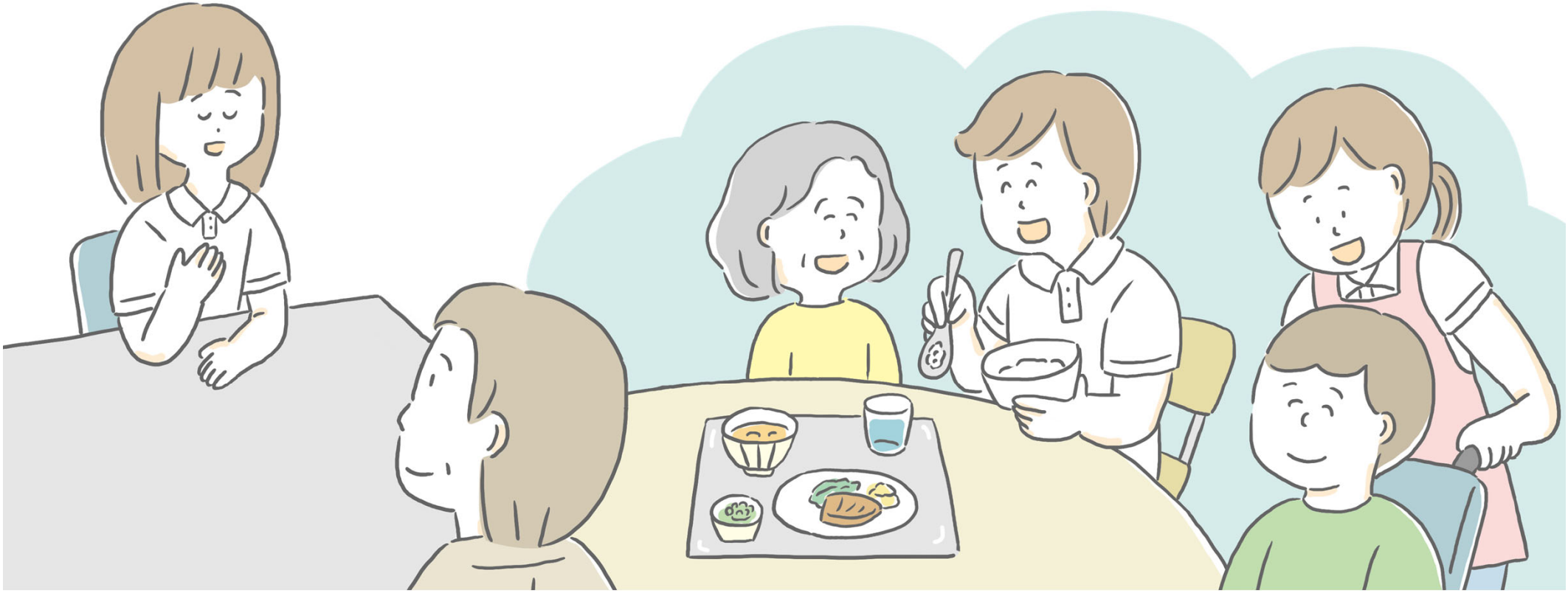
選択肢（1. よくある　2. たまにある　3. ない）

No	質問	番号記入欄
1	サービス提供とは関係ないあなた自身の個人情報の提供を、ご利用者やご家族等から求められたことがありますか。	
2	ご利用者やご家族等から、契約の範囲を超えるサービスを求められたことがありますか。	
3	ご利用者やご家族等から要望・不満・苦情等を受けたことがありますか。	
4	過去1か月の間で、ご利用者やご家族等とのやり取りの中で困ったことや辛かったことはありますか。	
5	ご利用者やご家族等とのやり取りの中で困ったり辛かったと感じた時に事業所内の人に相談することがありますか。	
6	ご利用者やご家族等とのやり取りの中で困ったり辛かったと感じた時に事業所内の人に相談することが難しいと感じることがありますか。	

7. おわりに

ご利用者やご家族等との日々のやり取りの中で困ったり辛いと感じたりした時は、一人で悩まずに、周囲の人にまず相談しましょう。

事業所には、職員の皆さんを守る義務があります。
事業所として、職員のみなさん一人ひとりが安心・安全のみならず、継続的に働くことができるよう、ハラスメントの問題に対してしっかりと取り組んでいきます。



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
職員向け研修資料（本編）
令和5年3月
PwCコンサルティング合同会社
〒100-0004 東京都千代田区大手町1-2-1 Otemachi Oneタワー
TEL: 03-6257-0700