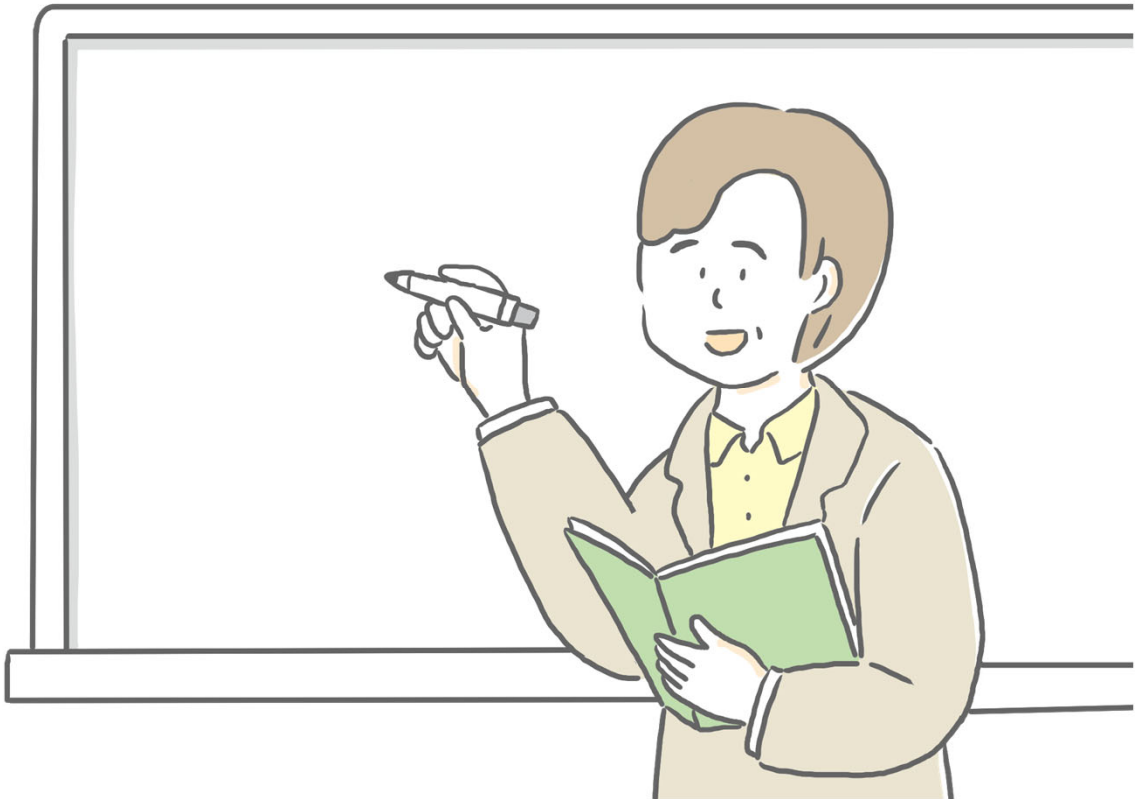
職員研修　研修講師用

職員向け研修のための手引き



- ✓ 本手引きは、職員研修を企画されている方、職員研修の講師を担当される方が研修をされる際に参考にして頂くことを目的として作成をしています。
- ✓ 研修を実施する前にご一読ください。

目次

1. 背景・目的
2. 職員向け研修資料ツールの概要
3. 本研修の構成
4. 事前にご準備いただくこと
5. 研修のポイント

1. 背景・目的

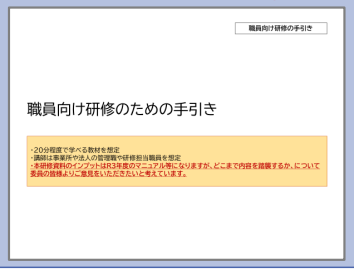
障害福祉サービス等事業所（以下、「事業所」という）におけるご利用者やご家族等によるハラスメントへ対応していくことが重要であると指摘されています。

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。 ● 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、次の点が有効であると指摘されています。特に、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ます。 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
目的	● 本研修を通じて、以下のことが重要であることを理解することを目指します。 ✓ 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 ✓ 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 ✓ 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 ✓ 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、慎重に対応を検討すること

2. 職員向け研修資料ツールの概要

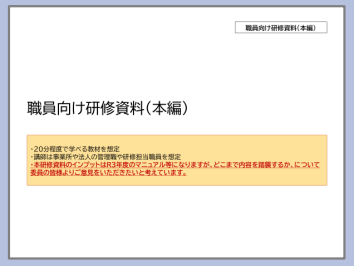
事業所や法人の管理職や研修担当者等が研修講師となることを想定して、「①研修のための手引き」「②研修資料（本編）」「③研修動画」の3点を作成しました。
それぞれの資料及びツールの概要は以下のとおりです。

①研修のための手引き(本資料)



- 講師役を担う管理職や研修担当者等が、職員向け研修を実施する際に、本研修の背景・目的、研修の内容、研修前の準備事項等を確認いただく際にご活用いただくことを想定しています。

②研修資料（本編）



- 職員向け研修時に、配布資料としてご活用いただくことを想定しています。
- 講師役を担う管理職や研修担当者は、「①研修のための手引き」と併せて、必ず目を通してください。
- 研修資料（本編）の「5. 事業所としてのハラスメントに関する基本方針」の箇所については、各事業所にて説明することを想定しています。各事業所での方針が分かるものをご準備のうえ、説明を行ってください（もし、まだの場合は、検討してもらえたらと思います）。
- また、「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」のチェックリストは職員の状況を把握するためのツールとして活用できます。チェックリストは研修内あるいは研修後に実施し、事業所で回収しましょう。

③研修動画

完成次第、研修動画の写真を貼付

- 職員向け研修時に、「②研修資料（本編）」と併せて、研修素材としてご活用いただくことを想定しています。
- 講師役を担う管理職や研修担当者は「①研修のための手引き」「②研修資料（本編）」と併せて、必ず目を通してください。

3. 本研修の構成

障害福祉の現場におけるハラスメントの予防・対策を目的として、本研修では、以下のような内容を取り扱います。

章	概要
はじめに	• 本章では、本研修の背景・目的を説明します。
ご利用者への支援の中で困ったことはありませんか	• 本章では、日々のご利用者への支援の中やご利用者の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について研修受講者に呼びかけます。 • 研修の始まりのアイスブレイクとして、周りの人と自己紹介したり、近況を話したりする時間を数分とると、円滑に研修が進むと思います。
障害福祉の現場における ご利用者やご家族等からのハラスメントとは	• 本章では、障害福祉の現場におけるご利用者やご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します。
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	• 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します。
事業所としての ハラスメントに対する基本方針	• 本章では、事業所の研修担当者等が各事業所で定めているハラスメントに対する基本方針について説明します。
ハラスメント予防・対策のために 職員ができること	• 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ご利用者やご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します。

4. 事前にご準備いただくこと

研修実施にあたり、事前にご準備いただくことは以下のとおりです。
研修を円滑に進めるため、研修前に必ず以下の内容をご確認ください。

①事業所としての ハラスメントに関する基本方針	●研修資料の「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」の箇所では、法人としてのハラスメントに対する基本方針、組織としてご利用者やご家族等に対し、チラシ等でハラスメントの防止に向けて周知・啓発を行っている場合、その具体的な内容について、職員に対して伝えることを想定しています。 ●研修実施前に、事業所としてのハラスメントに関する基本方針を確認のうえ、口頭または資料（事業所内に方針等を示した資料がある場合のみ）を事前にご準備いただき、説明をお願いいたします。
②職員向けチェックリスト	●「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」のチェックリストは職員の状況を把握するためのツールとして活用できます。チェックリストは研修時間に応じて、研修内あるいは研修後に実施し、事業所で回収しましょう。 ●「なかなか事業所内で相談することが難しい」と感じている職員の方もいらっしゃるかもしれません。そのような状況を打開するために、事業者の方がチェックリストの回答内容を確認し、必要に応じて、面談や声掛けを行うことも一案だと考えられます。
③管理職向け研修資料の確認	●管理職向け研修資料には、ご利用者やご家族からのハラスメントへの対応策を検討する上でのポイントが記載されています。 ●職員への研修を実施する前に、管理職向け研修資料についてもご確認いただけるとより内容を理解して、研修を実施できると考えられます。

5. 研修のポイント

各スライドの研修のポイントを記載します。

研修資料3ページ

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

3

障害福祉サービス事業所においてご利用者やご家族などからのハラスメントに適切に対応することが重要であり、事業所の管理者などがご利用者の障害特性などを踏まえて、対応策を考えることが求められています。

特に背景は赤字で下線を引いた部分がポイントになります。目的と合わせて、受講者に伝えてください

研修資料4ページ

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

ここで一度時間をとって、近くの人とご利用者やご家族とのやり取りで困ったことや、つらかったことについて話し合ってみてください！

4

4コマのマンガを読んだうえで、近くの人とご利用者やご家族などとのやり取りで困ったことや、つらかったことについて話し合う時間を3分程度とってください

これらの体験の共有を目的に実施します。

5. 研修のポイント

各スライドの研修のポイントを記載します。

研修資料5ページ、6ページ

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

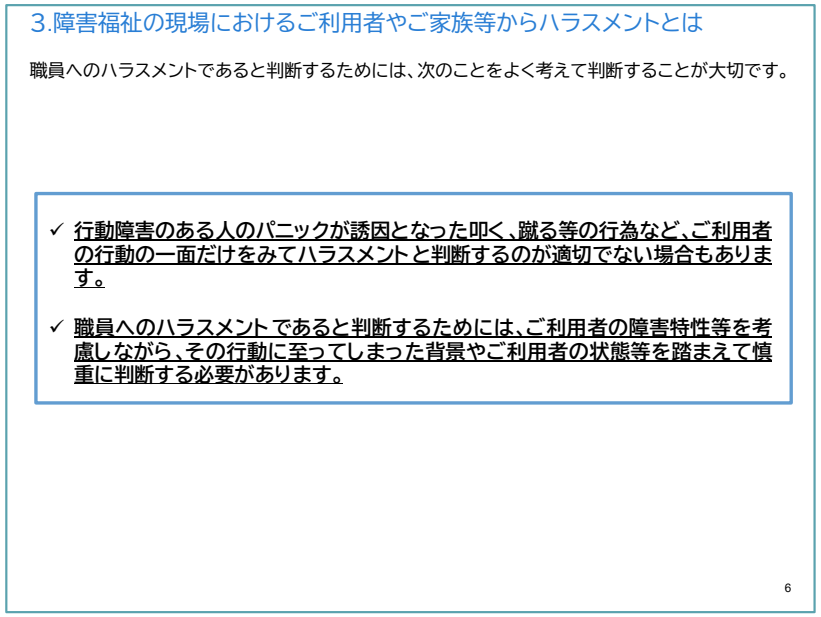
精神的暴力
個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、貶めたりする行為

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PwO作成　5



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。

6

研修資料5ページ目と6ページ目に障害福祉の現場におけるご利用者とご家族等からのハラスメント行為の一例を記載しています。

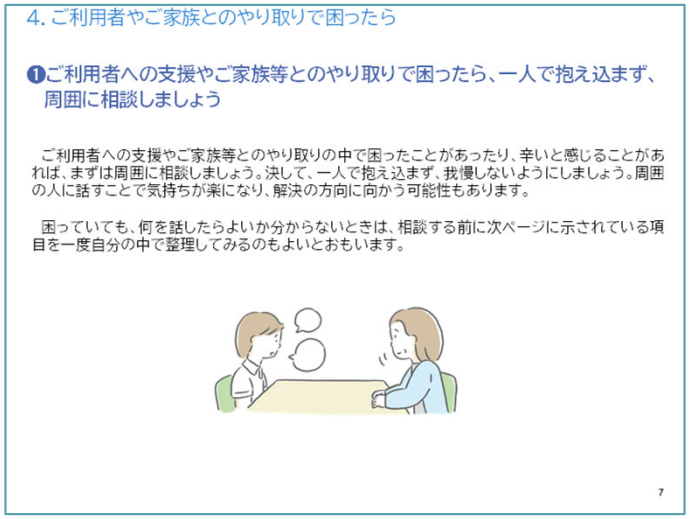
ただし、6ページ目にも記載があるように、
行動障害のある人のパニックが誘因となった叩く、蹴る等の行為等、ご利用者の行動の一面だけをみてハラスメントと判断するのが適切でない場合もあります。また、職員へのハラスメントであると判断するためには、ご利用者の障害特性等を考慮しながら、その行動に至ってしまった背景やご利用者の状態等を踏まえて慎重に判断する必要があることを理解する必要があります。

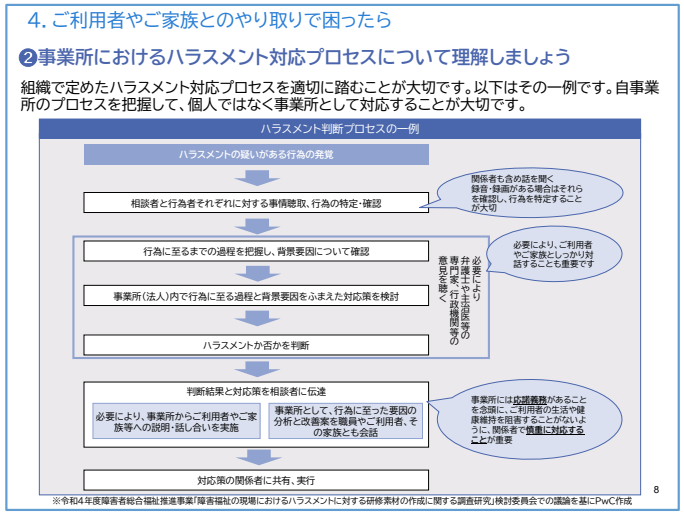
研修では、行為そのものではなく、行為に至る背景や状態などを慎重に判断する旨を強調することがポイントになります。

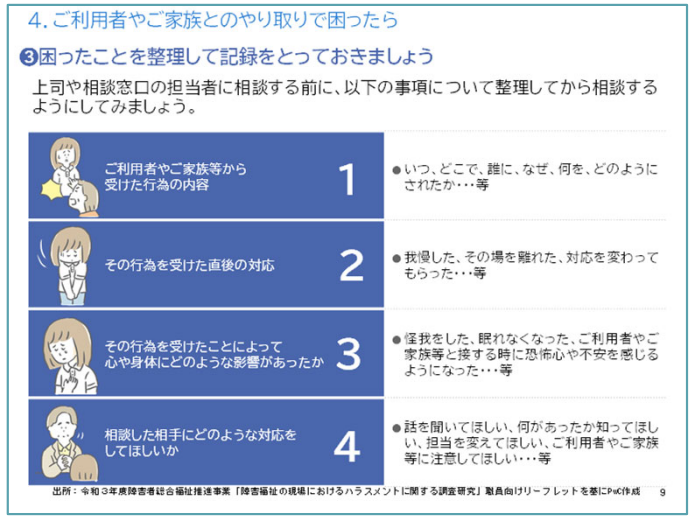
5. 研修のポイント

各スライドの研修のポイントを記載します。

研修資料7ページ、8ページ、9ページ





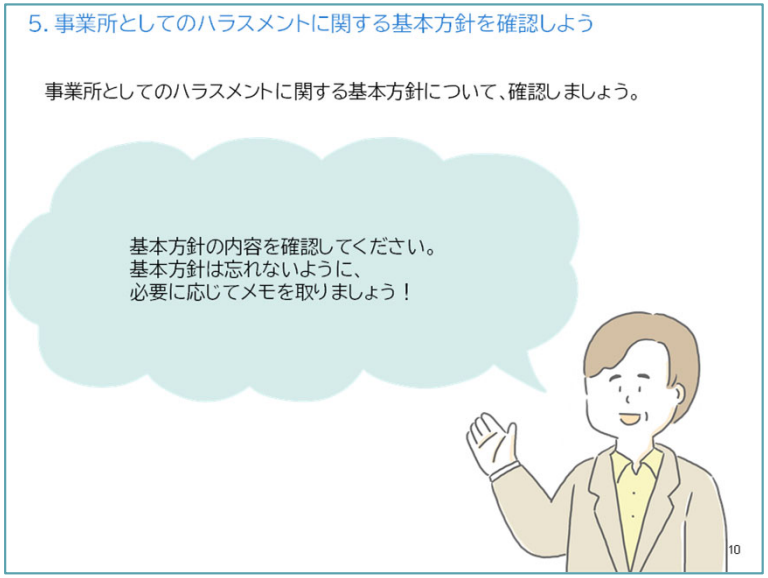


３つのポイントについて、お話しください。
7ページにあるようにまずは、相談することが大切になります。
8ページに記載がある図は、ハラスメントが疑われる行為が発覚してから、事業所がハラスメントか否かを判断するまでのプロセス（過程）を例示したものです。自分が所属する事業所や法人ではどのような対応プロセスとしているか、確認をしてみてください。
その内容も併せて、受講者に伝えてください。
もし、プロセスが明確に定まっていない場合は、これを機に検討することも大切です。
特に、研修資料8ページ目にも記載している通り、事業所の管理者などは、相談者、行為者とともに対話をすることが大切です。背景要因を確認して、慎重に対応策を考えることが必要です。
9ページは相談する際のポイントとしてお伝えください。

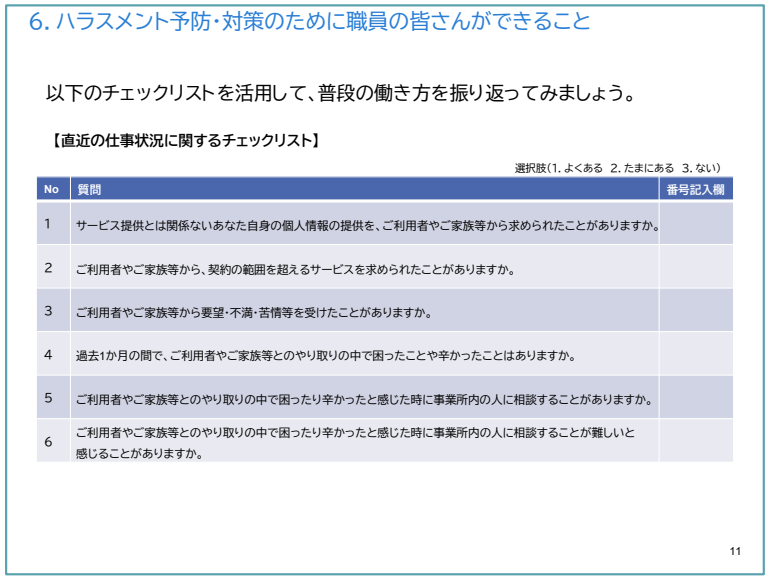
5. 研修のポイント

各スライドの研修のポイントを記載します。

研修資料10ページ、11ページ



自事業所におけるハラスメントの基本方針について、お話しください。できれば、基本方針の書かれた資料も共有して、実際にご利用者やご家族からのハラスメントと疑われる行為があった場合の対応方針について共有してください。



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。	

11

自己チェックする時間を3分程度確保してください
チェックをもとに、お互いに話し合うとより効果的です。

普段の仕事を振り返り、職員のハラスメントに対する困り感や状況を確認することができると思います。

5. 研修のポイント

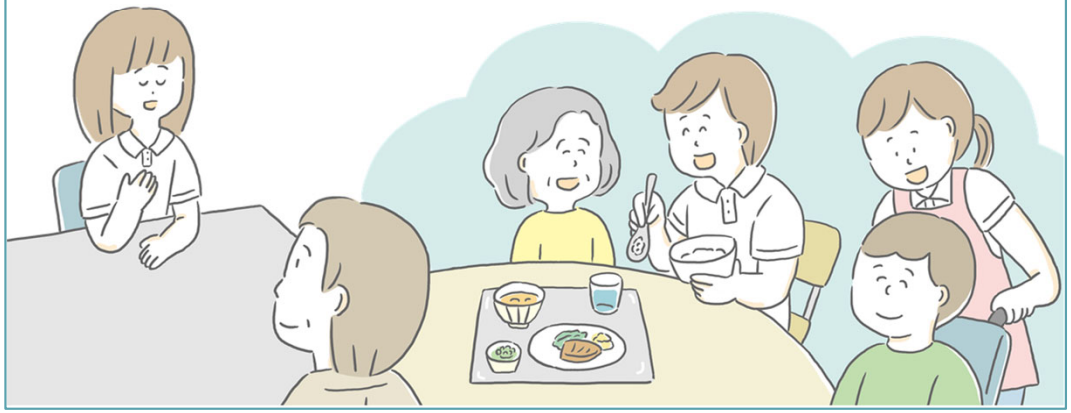
各スライドの研修のポイントを記載します。

研修資料12ページ

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。



最後に、研修全体を振り返り、対応策について振り返ってみてください。

まずは、相談することが大切であるということをお伝えいただければと思います。

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
職員向け研修の手引き
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