厚生労働省

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

ＭＳ＆ＡＤインターリスク総研株式会社

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る。

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についてこうした時代の要請に応え、その実態を把握し、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」を実施した。

本報告書については、検討委員会による意見等を踏まえて、事務局の責において取りまとめたものである。委員をはじめ、本調査研究事業にご協力いただいた方々にこの場を借りて深く感謝したい。

令和４年３月

ＭＳ＆ＡＤインターリスク総研株式会社

# 目次

Ⅰ．事業概要 3
１．本事業における「ハラスメント」はどのような行為を指すか 3
２．調査研究の内容 4
（１）検討委員会の設置 4
（２）アンケート調査の実施 4
（３）ヒアリング調査の実施 4
（４）報告書及びハラスメント対策マニュアルのとりまとめ 4
３．検討委員会 5
（１）委員会構成 5
（２）開催日及び議題 6
Ⅱ．調査結果 7
１．実施概要 7
（１）アンケート調査 7
（２）ヒアリング調査 10
２．アンケート調査の結果 13
（１）事業者アンケート 13
（２）職員アンケート 39
（３）アンケート調査結果のまとめ 67
３．ヒアリング調査の結果 70
４．ハラスメント対策マニュアルのとりまとめ 75
（１）目的 75
（２）マニュアルの作成方法 75
（３）マニュアルの使い方 75
５．ハラスメント対策について今後求められること 76
（１）業界全体でのハラスメントについて安心して相談できる組織環境の醸成 76
（２）行政によるハラスメント対応への支援 77
資料編 78

# Ⅰ． 事業概要

## １． 本事業における「ハラスメント」はどのような行為を指すか

本事業では、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」という用語で表現する。

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．調査研究の内容

### （１）検討委員会の設置

本事業を効果的に実施するため、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、障害福祉サービス等を運営する事業者、労働問題やハラスメントを専門とする弁護士による検討委員会を設置した。

### （２）アンケート調査の実施

全国の障害福祉等サービス事業者に対して、ハラスメントの実態や対策の実施状況、課題等についての実態調査を行った。同事業者で従事する職員に対しても、ハラスメントを受けた経験の有無、受けた際の対応やその影響等についての実態調査を行った。

### （３）ヒアリング調査の実施

（２）の調査結果等から、組織的にハラスメント防止や相談対応に取組んでいると思われる事業者を選定し、ハラスメント対策マニュアルの作成にあたり、現場におけるハラスメントの実態及びハラスメント対策の具体的な取組み、課題等についてヒアリング調査を行った。

### （４）報告書及びハラスメント対策マニュアルのとりまとめ

（２）（３）を踏まえ、現場におけるハラスメントの実態と対策を取りまとめた。本事業の成果物として、事業者向けマニュアル及び職員を対象としたリーフレットを作成した。

## ３．検討委員会

### （１）委員会構成

本事業を進めるにあたって検討委員会を設置し、弊社にて作成する各種資料等について協議、助言を得ながら進めた。検討委員会メンバーは下表のとおりである。

【検討委員会】

（五十音順・敬称略）

| 氏　名 | 所　属 |
|---|---|
| 金井 妙 | 社会福祉法人上越頸城福祉会　夕映えの郷　統合施設長 |
| 菊地　浩一 | 社会福祉法人みづき会　上総あいらいの郷　施設長 |
| 西　芳宏 | 第一協同法律事務所　弁護士 |
| ◎久田　則夫 | 日本女子大学　人間社会学部　社会福祉学科　教授 |
| 松永　斉 | 社会福祉法人久美愛園　障害児入所施設久美学園　施設長 |
| 松端　信茂 | 社会福祉法人陽気会　総合施設長<br>兵庫県知的障害者福祉協会　会長 |

◎印：委員長

【オブザーバー】

（敬称略）

| 氏　名 | 所　属 |
|---|---|
| 照井　直樹 | 厚生労働省　社会・援護局　障害保健福祉部　障害福祉課<br>課長補佐 |
| 角　朋之 | 厚生労働省　社会・援護局　障害保健福祉部　障害福祉課<br>評価・基準係長 |
| 小城　亮 | 厚生労働省　社会・援護局　障害保健福祉部　障害福祉課<br>評価・基準係 |
| 山岸　隆太郎 | 厚生労働省雇用環境・均等局　雇用機会均等課　係長<br>指導係、啓発指導第１係、女性活躍推進係<br>女性の活躍情報公表推進係、母性健康係 |

（２）開催日及び議題

| 開　催　日 | 回 | 議　題 |
|---|---|---|
| 令和３年７月２８日 | 第１回 | ●委員、事務局顔合わせ<br>●事業実施計画の説明<br>●マニュアルイメージについて<br>・想定する対象、目的、構成<br>●アンケート調査について<br>・調査概要（対象、時期、配布方法など）<br>・調査票案について |
| 令和３年１１月１日 | 第２回 | ●アンケート結果について<br>●マニュアルについて<br>・タイトル、核となるフロー図案について<br>●ヒアリングについて<br>・調査概要（対象、方法など）<br>・ヒアリング内容について |
| 令和４年１月１７日 | 第３回 | ●ヒアリング結果について<br>●マニュアルについて<br>・事業者マニュアル案について<br>・職員用資料案について |
| 令和４年２月２８日 | 第４回 | ●マニュアルについて<br>・事業者マニュアル案について<br>・職員用資料案について |

※新型コロナウイルス感染症対策のため、検討委員会はすべてオンライン（Zoom）での開催とした。

# Ⅱ． 調査結果

## １． 実施概要

### （１）アンケート調査

①調査目的

障害福祉サービス等事業者におけるハラスメントの実態や対策の実施状況、課題等は明らかになっておらず、本事業の成果となるマニュアルの作成にあたっては現場の実態把握が必要となる。

本調査では、全国の障害福祉等サービス事業者とそこで従事する職員を対象に、現場のハラスメントに関わる実態把握、防止や相談対応に係る工夫、過去に対応したケース等を収集し、ヒアリング調査の対象選定やマニュアルの作成に役立てることを目的とした。

②調査対象

| 調 査 対 象 | 抽 出 方 法 |
|---|---|
| 障害福祉等サービス事業者 | ・障害者総合支援法及び児童福祉法に基づく２９のサービスを対象とした。※<br>・調査対象サービスごとに、層化無作為抽出法により、３．２％～全数を対象として抽出した。なお、サービスごとの施設・事業所数の母数は、厚生労働省「令和元年社会福祉施設等調査」（令和 2 年 12 月 23 日公表）を基にした。<br>・調査対象事業者のリストは、独立行政法人福祉医療機構の運営する障害福祉サービス等情報検索ウェブサイトを基に作成した。<br>（https://www.wam.go.jp/sfkohyoout/COP000100E0000.do） |
| 障害福祉等サービスに従事する職員 | 事業者アンケート発送先の施設・事業所に勤務する職員を対象とした。 |

※調査対象とした障害者総合支援法及び児童福祉法に基づく２９のサービスは図１のとおり。

図１：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

出典：障害福祉サービス等情報検索ウェブサイト「公表されているデータについて」より抜粋

（https://www.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/syogai/shofukupubsys/shofukupubsys04.html）

③調査期間

令和３年８月２３日～９月１７日

※締切りまでに回答の無かった一部の事業者には、検討委員を通じて再度回答を依頼した。

④調査方法

調査は以下の方法で実施した。

| 調 査 対 象 | 実 施 方 法 |
|---|---|
| 障害福祉等サービス事業者 | 回答ＵＲＬが記載された依頼状を郵送し、専用のＷｅｂサイトから回答<br>※追加調査については、事務局からＥメールで調査票データを送信し、入力した調査票を事務局宛にＥメールで提出。 |
| 障害福祉等サービスに従事する職員 | 事業者アンケートと同封して回答ＵＲＬの記載された依頼状を郵送し、管理者などを介して職員へ回答を依頼 |

⑤調査内容

アンケートの主な調査内容は以下のとおりである。

| 調 査 対 象 | 調 査 内 容 |
|---|---|
| 障害福祉等サービス事業者 | ●利用者・家族等からのハラスメントの実態について<br>●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<br>●ハラスメントに対する体制について<br>●ハラスメント対策における課題<br>●利用者・家族等からのハラスメントの考え方について<br>●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 |
| 障害福祉等サービスに従事する職員 | ●利用者・家族等からのハラスメントの状況について<br>●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<br>●利用者・家族等から受けたハラスメントのうち、精神的に影響が大きかったと思うケースについて<br>●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<br>●利用者・家族等からのハラスメントの考え方について |

⑥回収状況

| 調 査 対 象 | 送 付 数 | 有 効 回 答 数 | 有 効 回 答 率 |
|---|---|---|---|
| 障害福祉等サービス事業者 | 5,294 件 | 527 件 | 9.9% |
| 障害福祉等サービスに従事する職員 | — | 1,509 件 | — |

表１：サービス種別の回収状況

| サービス種別 | 【管理者調査票】 | | | | 【職員調査票】 |
|---|---|---|---|---|---|
| | 母数（事業所数） | 調査対象数 | 回収 | 回収率 | 回収 |
| 居宅介護 | 23,098 | 746 | 44 | 5.9% | 230 |
| 重度訪問介護 | 20,789 | 671 | 42 | 6.3% | 33 |
| 同行援護 | 8,523 | 275 | 28 | 10.2% | 12 |
| 行動援護 | 2,563 | 83 | 8 | 9.6% | 11 |
| 重度障害者等包括支援 | 19 | 16 | 2 | 12.5% | 5 |
| 療養介護 | 228 | 41 | 2 | 4.9% | 22 |
| 生活介護 | 8,268 | 267 | 53 | 19.9% | 184 |
| 短期入所 | 6,000 | 194 | 26 | 13.4% | 10 |
| 施設入所支援 | 5,686 | 184 | 44 | 23.9% | 144 |
| 共同生活援助 | 8,643 | 279 | 25 | 9.0% | 82 |
| 自立生活援助 | 266 | 41 | 5 | 12.2% | 7 |
| 自立訓練（機能訓練） | 424 | 41 | 8 | 19.5% | 21 |
| 自立訓練（生活訓練） | 1,404 | 46 | 6 | 13.0% | 16 |
| 宿泊型自立訓練 | 225 | 41 | 2 | 4.9% | 12 |
| 就労移行支援 | 3,399 | 110 | 15 | 13.6% | 36 |
| 就労継続支援A型 | 3,860 | 125 | 11 | 8.8% | 47 |
| 就労継続支援B型 | 12,497 | 404 | 36 | 8.9% | 132 |
| 就労定着支援 | 1,251 | 41 | 7 | 17.1% | 6 |
| 福祉型障害児入所施設 | 255 | 41 | 8 | 19.5% | 42 |
| 医療型障害児入所施設 | 218 | 41 | 6 | 14.6% | 18 |
| 児童発達支援 | 7,653 | 247 | 23 | 9.3% | 41 |
| 医療型児童発達支援 | 98 | 41 | 6 | 14.6% | 15 |
| 放課後等デイサービス | 13,980 | 452 | 34 | 7.5% | 164 |
| 居宅訪問型児童発達支援 | 117 | 41 | 2 | 4.9% | 2 |
| 保育所等訪問支援 | 1,335 | 44 | 5 | 11.4% | 0 |
| 地域相談支援（地域移行支援） | 3,409 | 110 | 11 | 10.0% | 5 |
| 地域相談支援（地域定着支援） | 3,266 | 106 | 4 | 3.8% | 0 |
| 計画相談支援 | 10,255 | 331 | 35 | 10.6% | 128 |
| 障害児相談支援 | 7,254 | 235 | 28 | 11.9% | 33 |

※上記表以外に「その他」として管理者で１件、職員で 51 件の回答を回収している。

⑦集計方法

集計では、サービスの提供形態ごとの特徴を踏まえた結果をみるため、図１で示した２９のサービスをそれぞれが紐づくカテゴリごとにまとめて、設問ごとに傾向などを分析した。

（例：居宅介護＋重度訪問介護＋同行援護＋行動援護＋重度障害者等包括支援＝訪問系サービス）

## （２）ヒアリング調査

①調査目的

本調査では、アンケート調査等を基に選定した「組織的にハラスメント防止や相談対応に取組んでいると思われる事業者」に対して、アンケートの回答に対する深掘りや実践のポイント、取組みの課題等を詳細に聞き取り、マニュアルの作成に役立てることを目的とした。

②調査対象

アンケート調査の回答結果等を踏まえ、調査先を選定した。なお、★はアンケート調査における対象抽出時に事務局で特定したサービス種別である。

| No | 調 査 対 象 | サ ー ビ ス 種 別 |
|---|---|---|
| 1 | 社会福祉法人 A | ★施設入所支援<br>グループホーム<br>生活介護<br>就労継続支援 B 型<br>福祉型障害児入所施設<br>放課後等デイサービス<br>児童発達支援<br>計画相談支援 |
| 2 | 社会福祉法人 B | ★自立生活援助<br>生活介護<br>短期入所<br>共同生活援助<br>宿泊型自立訓練<br>自立訓練（生活訓練）<br>就労継続支援 B 型<br>就労移行支援<br>就労定着支援<br>計画相談支援<br>地域相談支援（地域移行、定着支援） |
| 3 | 社会福祉法人 C | ★施設入所支援<br>生活介護<br>自立生活援助<br>計画相談支援<br>障害児相談支援<br>地域相談支援（地域移行、定着支援） |
| 4 | 社会福祉法人 D | ★福祉型障害児入所施設<br>施設入所支援<br>生活介護<br>短期入所<br>共同生活援助<br>居宅介護<br>重度訪問介護<br>行動援護 |

| | | |
|---|---|---|
| 5 | 有限会社Ｅ | ★就労継続支援Ｂ型 |
| 6 | 社会福祉法人Ｆ | ★居宅介護<br>重度訪問介護<br>行動援護<br>同行援護<br>移動支援<br>計画相談支援<br>障害児相談支援 |
| 7 | 株式会社Ｇ | ★放課後等デイサービス |

③調査期間

令和３年１１月１７日～１１月２９日

④調査方法

現地にて直接聞き取り方式で調査を行った。一部の調査対象先については新型コロナウイルス感染症対策のため、オンライン（Zoom）による聞き取り方式で調査を行った。

⑤調査内容

ヒアリングでは、「平時のハラスメントに対応するための体制整備や防止への取組み」「現場でのハラスメント発生の把握からその後の対応」「ハラスメント対応の課題」について、現場の実態を踏まえ、実際の対応ケースも交えて聞き取った。

| 質 問 内 容 |
|---|
| ●対応方針や体制について<br>●ハラスメント防止の取組みについて<br>●ハラスメント発生の把握について<br>●事実確認について<br>●対応方針の検討について<br>●対応について<br>●関係機関との連携について<br>●ハラスメント対応の課題について |

## ２．アンケート調査の結果

### （１）事業者アンケート

①回答者の基本情報

回答した管理者について、性別を見ると「男性」の構成比が高いサービスは、施設系が 75.0%、日中活動系が 65.4%、訓練・就労系が 64.7%であった。「女性」の構成比が高いサービスは訪問系が 61.3%、児童通所系が 52.9%であった。

回答者の年代をみると、すべてのカテゴリで 40 代または 50 代が最も多かった。

回答者の現場での職務経験年数は、およそ半数のサービスで「20 年以上」が最も多く、訓練・就労系や児童通所系では「11～15 年」が最も多かった。訪問系では「1～5 年」が最も多かった。

回答者の現職場での管理者としての経験年数は、その他を除くすべてのカテゴリにおいて「1～5 年」が最も多かった。

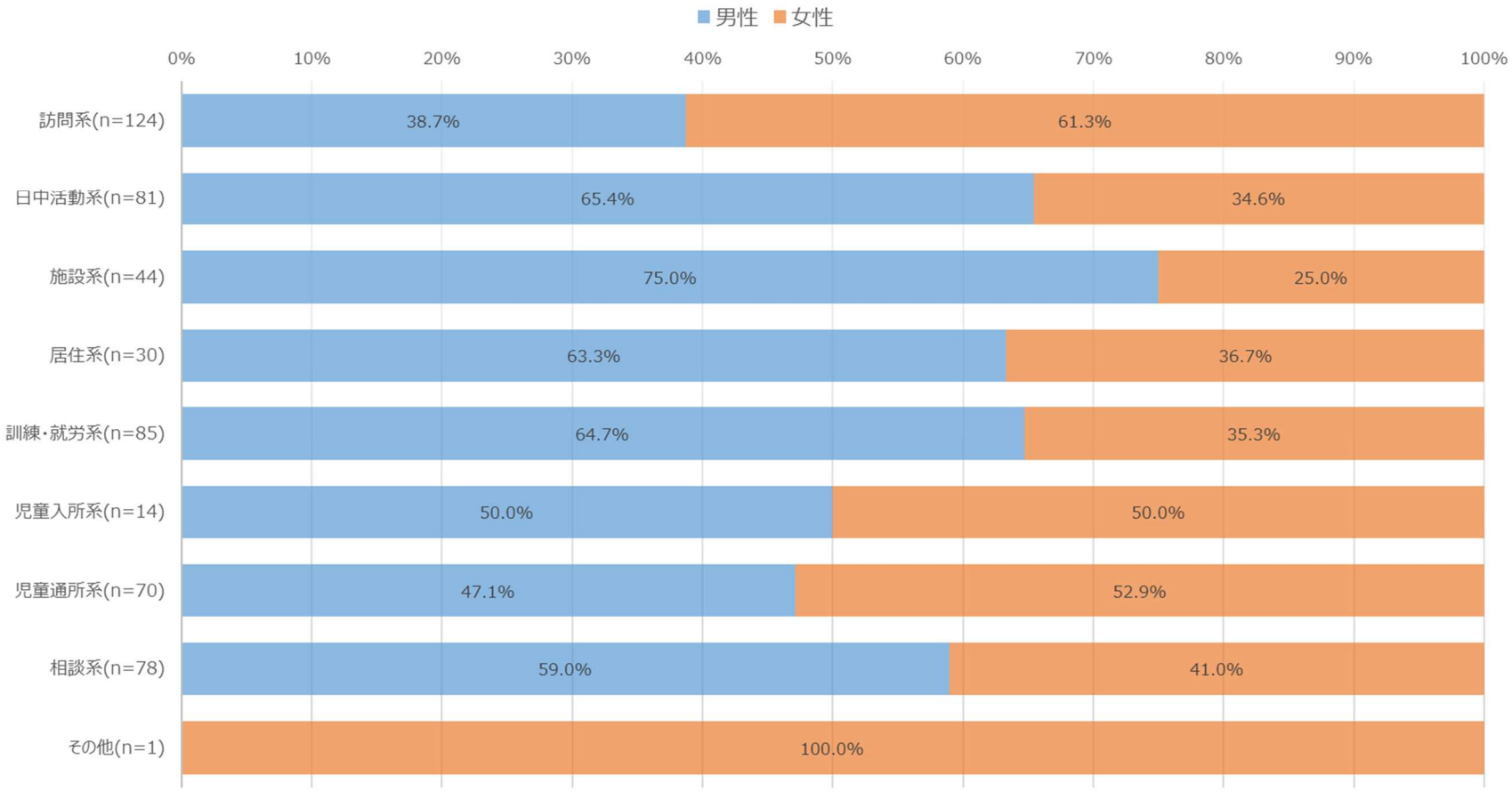
男性
女性
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
訪問系(n=124)
38.7%
61.3%
日中活動系(n=81)
65.4%
34.6%
施設系(n=44)
75.0%
25.0%
居住系(n=30)
63.3%
36.7%
訓練・就労系(n=85)
64.7%
35.3%
児童入所系(n=14)
50.0%
50.0%
児童通所系(n=70)
47.1%
52.9%
相談系(n=78)
59.0%
41.0%
その他(n=1)
100.0%

図２－１：回答者の性別

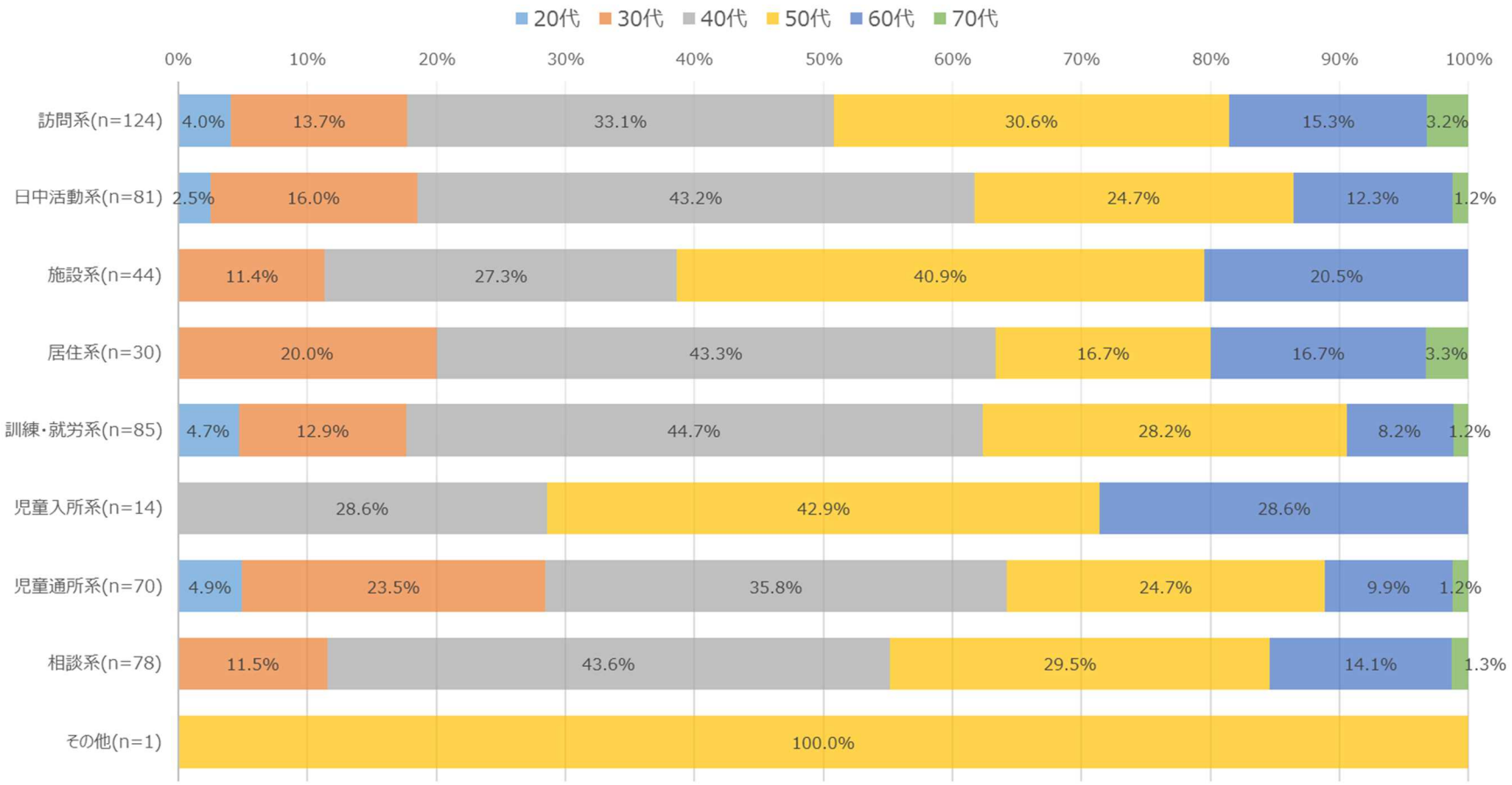
20代
30代
40代
50代
60代
70代
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
訪問系(n=124)
4.0%
13.7%
33.1%
30.6%
15.3%
3.2%
日中活動系(n=81)
2.5%
16.0%
43.2%
24.7%
12.3%
1.2%
施設系(n=44)
11.4%
27.3%
40.9%
20.5%
居住系(n=30)
20.0%
43.3%
16.7%
16.7%
3.3%
訓練・就労系(n=85)
4.7%
12.9%
44.7%
28.2%
8.2%
1.2%
児童入所系(n=14)
28.6%
42.9%
28.6%
児童通所系(n=70)
4.9%
23.5%
35.8%
24.7%
9.9%
1.2%
相談系(n=78)
11.5%
43.6%
29.5%
14.1%
1.3%
その他(n=1)
100.0%

図２－２：回答者の年代

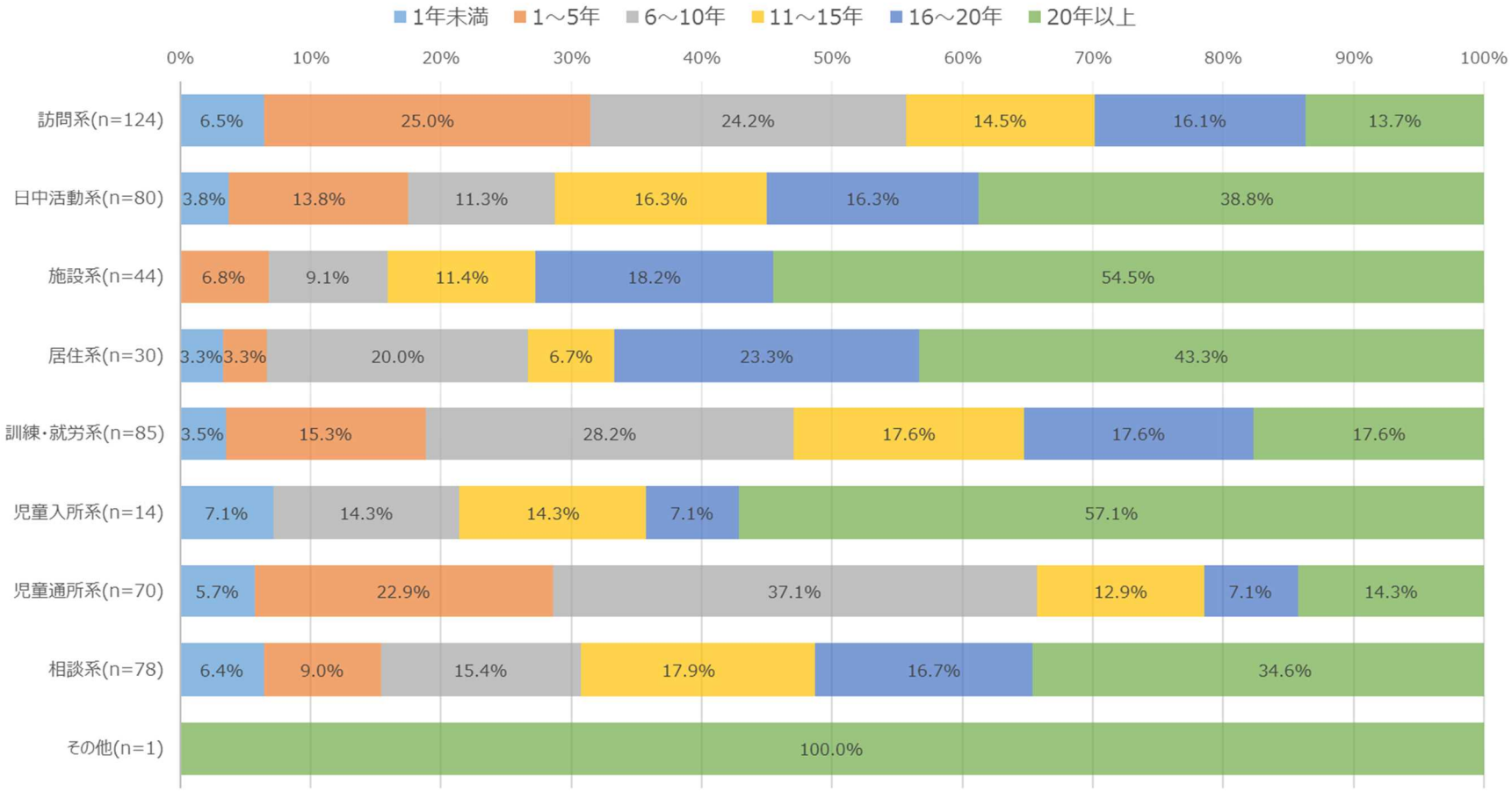


図２－３：回答者の障害福祉現場での職務経験年数

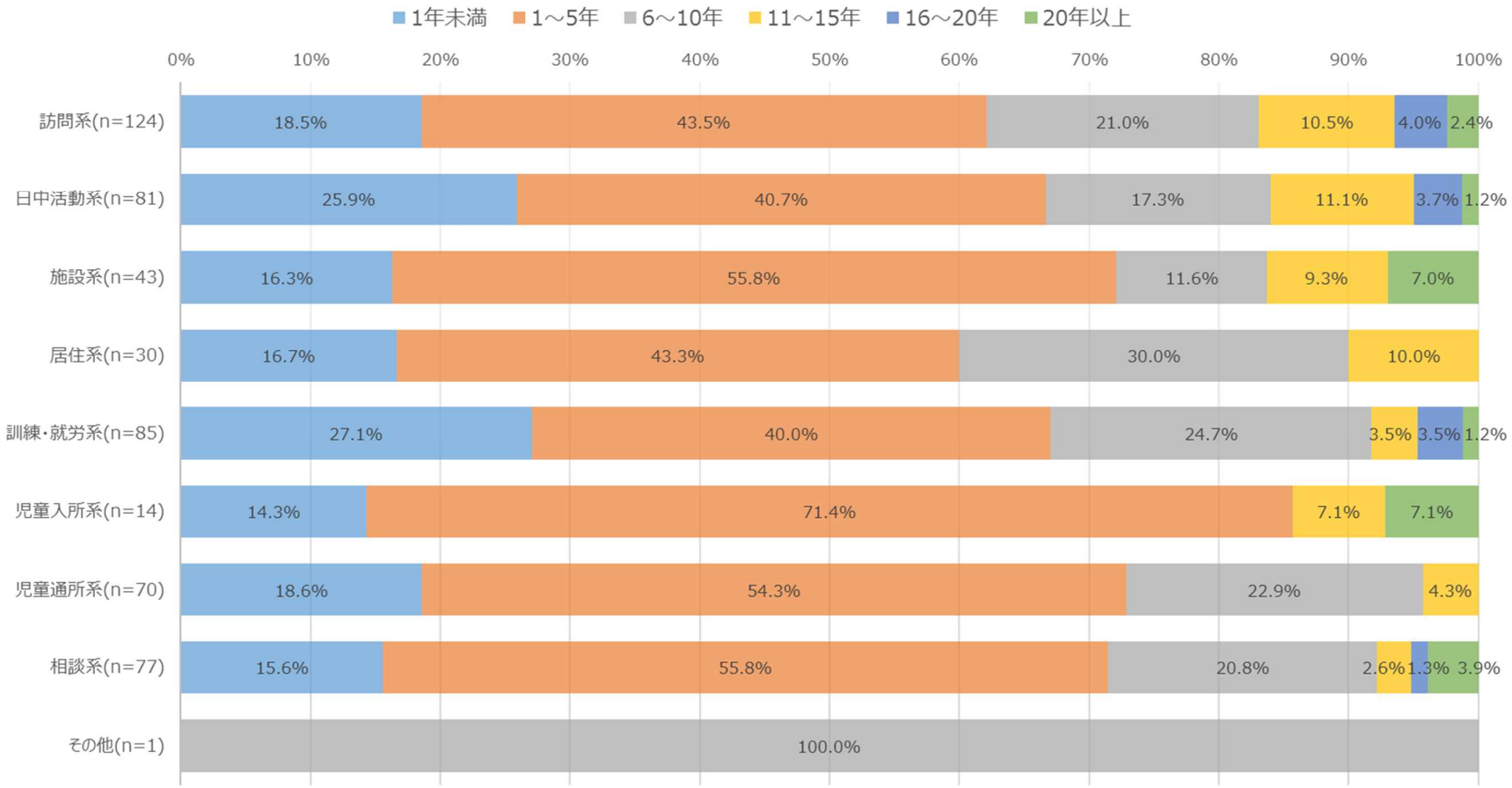


図２－４：回答者の現職場での管理者としての経験年数

②事業所の基本情報

施設・事業所の職員数については、「5 人未満」が最も多いサービスは、訪問系、居住系、相談系で、その他のサービスの多くは「20～49 人」の回答が最も多かった。

施設・事業所の利用者数を見ると、「5 人未満」が最も多いサービスは訪問系、居住系で、その他のサービスの多くは「20～49 人」の回答が最も多かった。

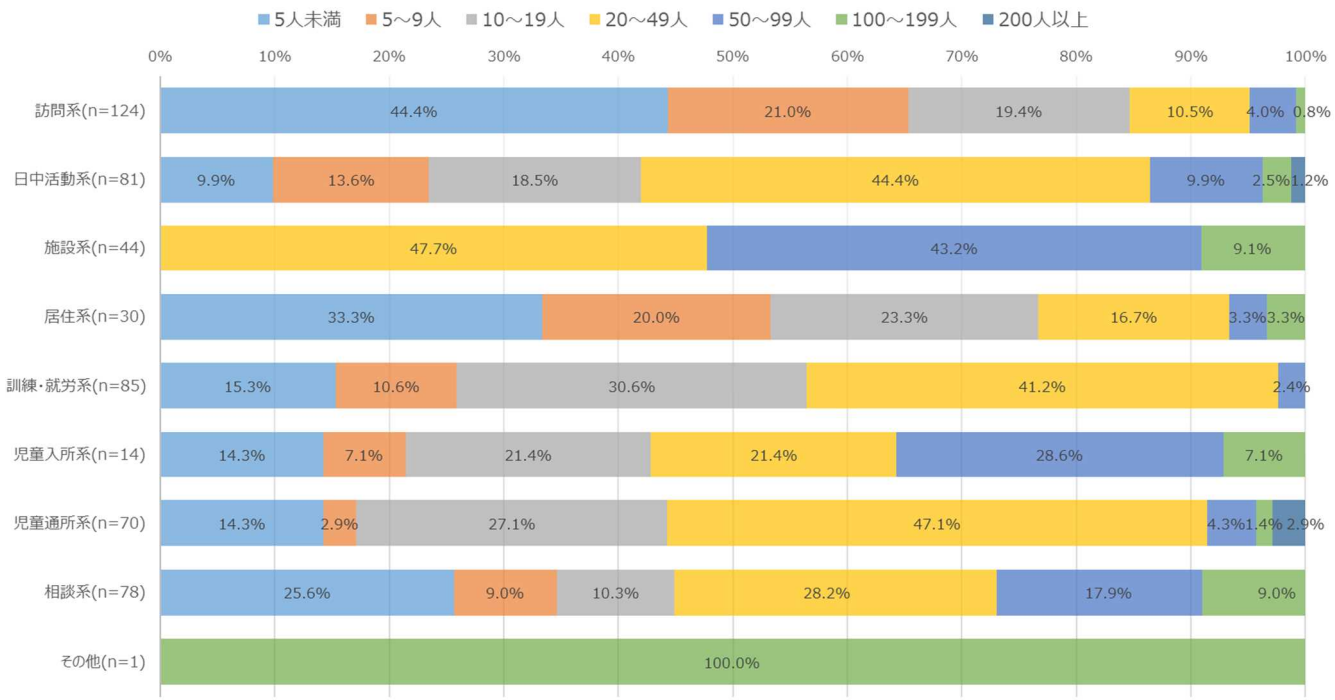


図３－１：施設・事業所の職員数（常勤・非常勤を含む）

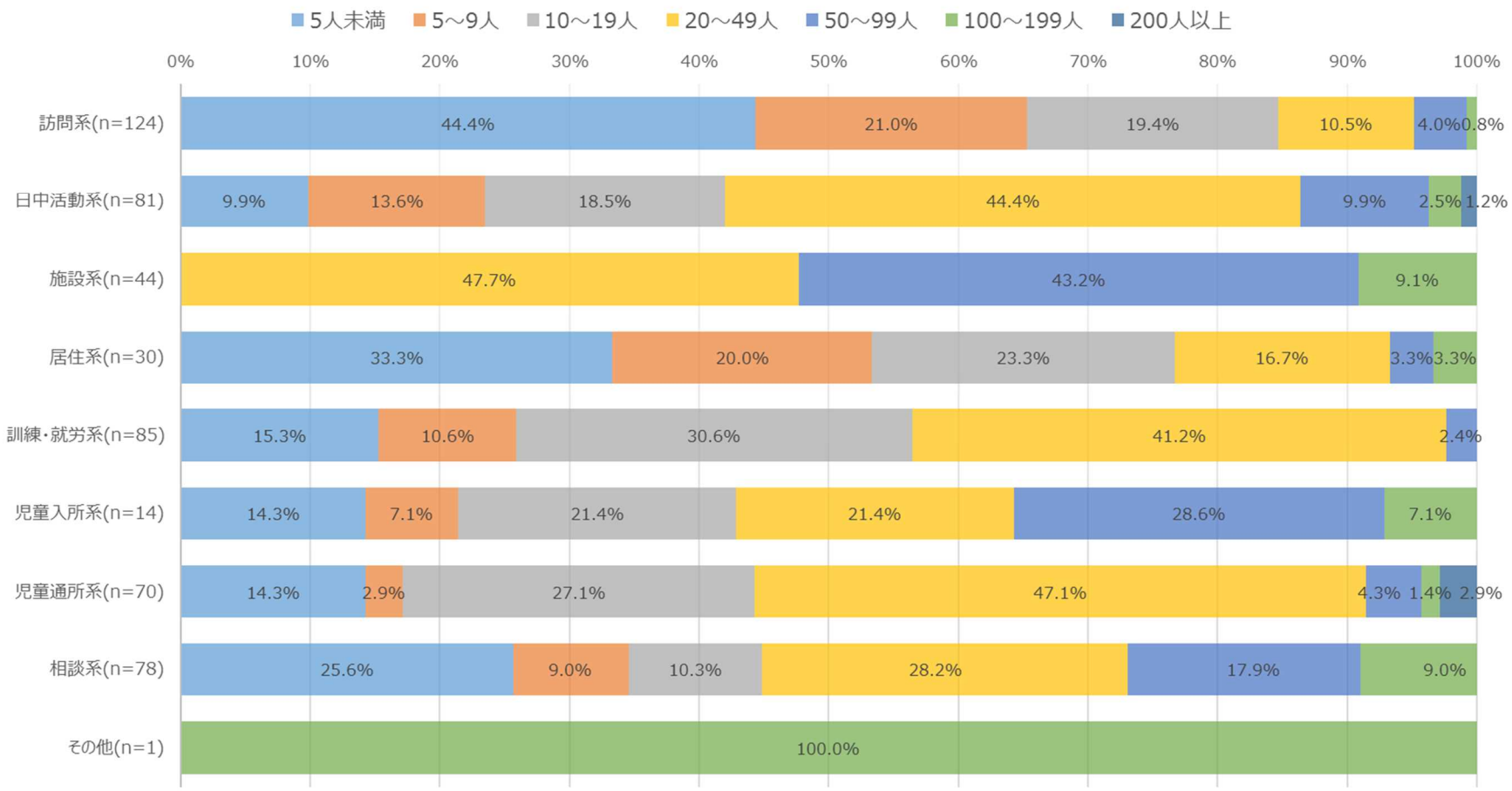


図３－２：施設・事業所の利用者数

③利用者・家族等からのハラスメントの実態

a）施設・事業所における利用者・家族等からのハラスメントの発生の把握状況

利用者・家族等からのハラスメントの発生状況については、「ハラスメントの発生状況を把握している」は、児童通所系の 18.6%が最も低く、施設系の 43.2%が最も高かった。一方で、「ハラスメントは発生していない」は、ほとんどのカテゴリで半数以上を占めた。

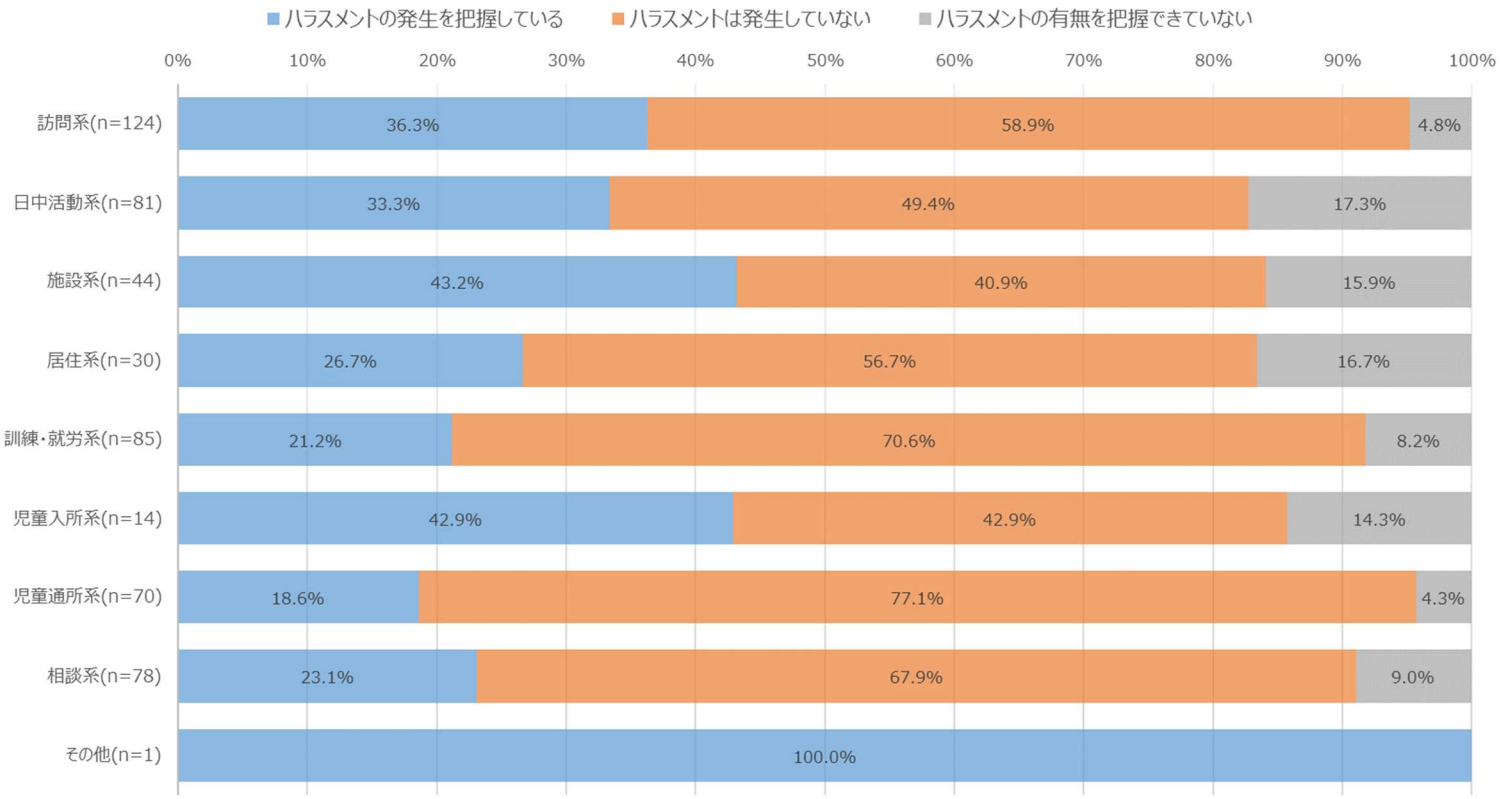


図４：利用者・家族等からのハラスメントの発生の把握状況

b) 施設・事業所における利用者・家族等からのハラスメントの把握方法

施設・事業所における利用者・家族等からのハラスメントの把握方法については、すべてのカテゴリで「職員からの報告を受けて把握」が最も多かった。その他に「会議・ミーティングなどを通じて把握」、「職員の相談・苦情窓口にて把握」が多くあげられた。施設系、居住系では「管理者が、定期的に支援記録を確認することで把握」も上位３項目に含まれた。

表２：施設・事業所における利用者・家族等からのハラスメントの把握方法【複数回答】

| | 調査数 | 職員からの報告を受けて把握 | アンケートを実施して把握 | 会議・ミーティングなどを通じて把握 | 人事面談の際に把握 | 職員の相談・苦情窓口にて把握 | 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 | 管理者が、適宜、担当職員と同行又は同席することで把握 | 管理者が、定期的に支援記録を確認することで把握 | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 訪問系 | 124 | 91.1% | 7.3% | 55.6% | 16.9% | 37.9% | 3.2% | 19.4% | 30.6% | 4.0% |
| 日中活動系 | 81 | 91.4% | 2.5% | 63.0% | 25.9% | 50.6% | 6.2% | 17.3% | 21.0% | 2.5% |
| 施設系 | 44 | 86.4% | 6.8% | 50.0% | 29.5% | 52.3% | 6.8% | 13.6% | 52.3% | 6.8% |
| 居住系 | 30 | 73.3% | 6.7% | 50.0% | 16.7% | 33.3% | 6.7% | 20.0% | 46.7% | 6.7% |
| 訓練・就労系 | 85 | 91.8% | 10.6% | 67.1% | 20.0% | 52.9% | 12.9% | 20.0% | 32.9% | 3.5% |
| 児童入所系 | 14 | 100.0% | 7.1% | 35.7% | 42.9% | 50.0% | 7.1% | 28.6% | 28.6% | 14.3% |
| 児童通所系 | 70 | 91.4% | 14.3% | 65.7% | 28.6% | 38.6% | 8.6% | 27.1% | 30.0% | 1.4% |
| 相談系 | 78 | 87.2% | 3.8% | 56.4% | 23.1% | 37.2% | 9.0% | 15.4% | 30.8% | 2.6% |
| その他 | 1 | 100.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

※ハッチはカテゴリの上位３項目（同率含む）。「その他」は管理者が直接受けた、対象無しなど

c)　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

施設・事業所における利用者・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については主に以下のような回答があった。

・相談しやすい職場の雰囲気づくり

・定期的なミーティングによる情報共有

・職員、利用者・家族等とのコミュニケーションによる関係づくり

・聴覚障害施設のため手話通訳などの配慮

・１対１の状況をなるべく避け、複数人で支援にあたる

・ハラスメントに関する情報の周知啓発

・匿名のアンケートボックスの設置

・支援状況が確認できるカメラを設置

・管理者以外にハラスメント相談用窓口を設置

④利用者・家族等からのハラスメント発生時の対応

a) 利用者家族からのハラスメント発生時の施設・事業所における対応者

ハラスメント発生時の施設・事業所における対応者を見ると、いずれのカテゴリにおいても、「当該職員の管理者・上司が対応」が最も多かった。その他に「法人本部に報告し、本部の担当者が対応」、「内容により異なる職員が担当・対応」の回答も多かった。

表３－１：利用者家族からのハラスメント発生時の施設・事業所における対応者【複数回答】

| | 調査数 | 法人本部に報告し、本部の担当者が対応 | 当該職員の管理者・上司が対応 | 内容により異なる職員が担当・対応 | 弁護士、社会保険労務士が対応 | 社外専門相談機関(EAP等)が対応 | 特に決まっていない | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 訪問系 | 124 | 33.1% | 87.1% | 25.8% | 4.8% | 0.0% | 4.0% | 7.3% |
| 日中活動系 | 81 | 38.3% | 91.4% | 37.0% | 7.4% | 1.2% | 6.2% | 2.5% |
| 施設系 | 44 | 31.8% | 81.8% | 40.9% | 9.1% | 0.0% | 11.4% | 4.5% |
| 居住系 | 30 | 36.7% | 80.0% | 30.0% | 10.0% | 3.3% | 3.3% | 13.3% |
| 訓練・就労系 | 85 | 44.7% | 85.9% | 30.6% | 15.3% | 4.7% | 5.9% | 2.4% |
| 児童入所系 | 14 | 35.7% | 100.0% | 21.4% | 21.4% | 0.0% | 0.0% | 7.1% |
| 児童通所系 | 70 | 40.0% | 85.7% | 28.6% | 11.4% | 1.4% | 4.3% | 4.3% |
| 相談系 | 78 | 42.3% | 80.8% | 30.8% | 11.5% | 1.3% | 12.8% | 7.7% |
| その他 | 1 | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |

※ハッチはカテゴリの上位３項目（同率含む）。「その他」はケアマネージャー、第三者機関、自治体、地区担当保健師など。

b) 利用者・家族等からのハラスメント発生時の施設・事業所の初動対応

ハラスメント発生時の施設・事業所の対応方法については、ほとんどのカテゴリで「ハラスメントの事実確認を行う」、「職員に今後の対応について明確に示す」、「職員の具体的対応について話し合う場を設定する」が多かった。

表３－２：利用者・家族等からのハラスメント発生時の施設・事業所の初動対応【複数回答】

| | 調査数 | ハラスメントの事実確認を行う | 職員に今後の対応について明確に示す | 職員と具体的対応について話し合う場を設定する | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | 特にない | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 訪問系 | 124 | 91.1% | 67.7% | 74.2% | 36.3% | 12.1% | 23.4% | 55.6% | 62.9% | 11.3% | 1.6% |
| 日中活動系 | 81 | 90.1% | 70.4% | 81.5% | 19.8% | 11.1% | 28.4% | 50.6% | 51.9% | 6.2% | 2.5% |
| 施設系 | 44 | 88.6% | 40.9% | 68.2% | 22.7% | 11.4% | 13.6% | 47.7% | 45.5% | 0.0% | 2.3% |
| 居住系 | 30 | 83.3% | 63.3% | 80.0% | 36.7% | 10.0% | 30.0% | 36.7% | 46.7% | 6.7% | 0.0% |
| 訓練・就労系 | 85 | 88.2% | 69.4% | 81.2% | 28.2% | 18.8% | 30.6% | 44.7% | 60.0% | 10.6% | 2.4% |
| 児童入所系 | 14 | 85.7% | 78.6% | 64.3% | 21.4% | 0.0% | 21.4% | 50.0% | 50.0% | 0.0% | 0.0% |
| 児童通所系 | 70 | 78.6% | 54.3% | 71.4% | 25.7% | 14.3% | 21.4% | 37.1% | 38.6% | 7.1% | 2.9% |
| 相談系 | 78 | 88.5% | 60.3% | 76.9% | 38.5% | 9.0% | 37.2% | 37.2% | 47.4% | 9.0% | 1.3% |
| その他 | 1 | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

※ハッチはカテゴリの上位３項目。「その他」は相談支援専門員／ケアマネージャー、サービス計画作成者、自治体等への相談など。

c)「共有し、連携して対応を行う」第三者について

ハラスメント情報を共有し、連携して対応を行う第三者については主に以下のような回答があった。

・自立支援協議会
・基幹相談支援センター
・自治体担当課
・計画相談支援事業所
・第三者委員会
・顧問弁護士
・地区担当保健師
・ケアマネージャー

d)「第三者と共有し、連携して対応を行う」にあたり、日常から工夫していること

「第三者と共有し、連携して対応を行う」にあたり、日常から工夫していることについては主に以下のような回答があった。

・日頃からの定期的な情報共有、情報交換
・普段からの良好な関係性の構築
・何かあった際には時間を置かずに速やかに連絡をとりあう
・連絡ノートと対応マニュアルの共有

e) 施設・事業所における「被害を受けた職員を加害者と関わらないよう調整する」対応の実施状況

施設・事業所における「被害を受けた職員を加害者と関わらないよう調整する」対応について、ほとんどのカテゴリで「実施している」の回答が多数であった。

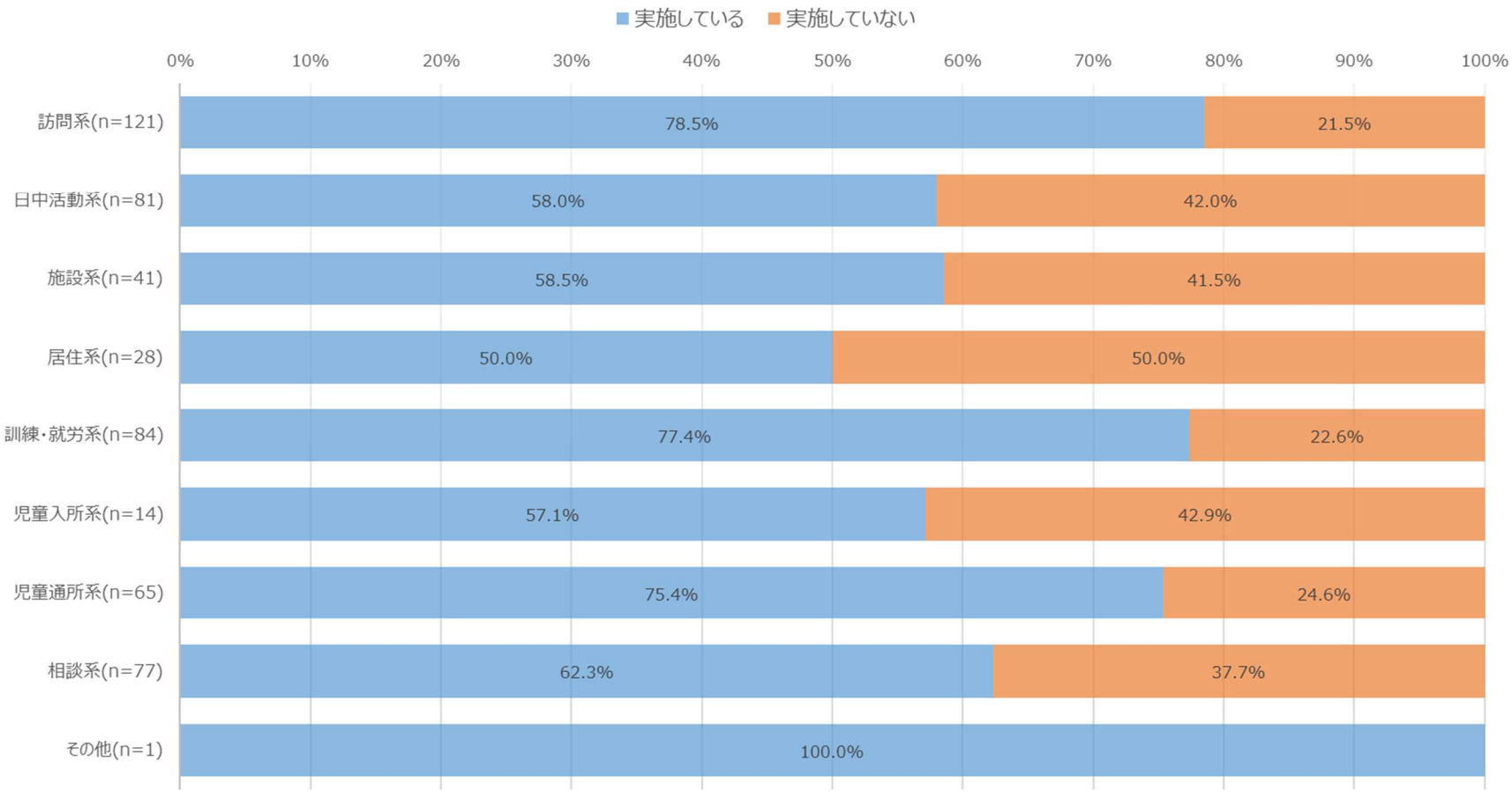


図５：施設・事業所における「被害を受けた職員を加害者と関わらないよう調整する」対応の実施状況

e)-2 施設・事業所における「被害を受けた職員を加害者と関わらないよう調整する」対応を実施していない理由

施設・事業所における「被害を受けた職員を加害者と関わらないよう調整する」対応を実施していない理由としては「ハラスメント事案を対応したことが無い」という回答が多く見られた。ついで「実施したいが、人手が足りない」「施設が小規模のため、物理的に隔離が不可能」という回答が多くあった。

表３－３：「被害を受けた職員を加害者と関わらないよう調整する」対応を実施していない理由【複数回答】

| | 調査数 | そこまでの必要性が感じられない | 実施したいが、人手が足りない | 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 | 施設が小規模のため、物理的に隔離が不可能 | ハラスメント事案を対応したことが無い | 特に理由はない | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 訪問系 | 26 | 26.9% | 38.5% | 3.8% | 7.7% | 34.6% | 3.8% | 23.1% |
| 日中活動系 | 34 | 14.7% | 23.5% | 2.9% | 29.4% | 50.0% | 2.9% | 26.5% |
| 施設系 | 17 | 23.5% | 23.5% | 0.0% | 29.4% | 29.4% | 0.0% | 23.5% |
| 居住系 | 14 | 14.3% | 21.4% | 0.0% | 14.3% | 28.6% | 0.0% | 35.7% |
| 訓練・就労系 | 19 | 21.1% | 15.8% | 10.5% | 42.1% | 47.4% | 0.0% | 15.8% |
| 児童入所系 | 6 | 0.0% | 33.3% | 0.0% | 33.3% | 33.3% | 16.7% | 16.7% |
| 児童通所系 | 16 | 18.8% | 6.3% | 0.0% | 12.5% | 62.5% | 0.0% | 12.5% |
| 相談系 | 29 | 17.2% | 20.7% | 3.4% | 10.3% | 41.4% | 0.0% | 31.0% |
| その他 | 0 | － | － | － | － | － | － | － |

※ハッチはカテゴリの最上位項目（同率含む）。「その他」はハラスメントが発生していないため、職員数に限りがあるためなど。

d) 利用者・家族等からのハラスメント発生時の施設・事業所における再発防止対策の整備状況

利用者・家族等からのハラスメント発生時の施設・事業所における再発防止対策の整備状況については、「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組織内で検討する体制がある」という回答がいずれのカテゴリでも多く、おおむね半数以上であった。また「ハラスメントの発生ケースを振り返り、組織内で再発防止を検討する体制がある」という回答も多くみられた。

表３－４：利用者・家族等からのハラスメント発生時の施設・事業所における再発防止対策の整備状況【複数回答】

| | 調査数 | 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組織内で検討する体制がある | 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 | 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 | 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 | 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 | 同性の職員が支援できるように職員配置している | 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 | 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 | ハラスメントの発生ケースを振り返り、組織内で再発防止を検討する体制がある | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | 特にない | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 訪問系 | 124 | 58.9% | 16.9% | 32.3% | 35.5% | 9.7% | 21.0% | 24.2% | 5.6% | 36.3% | 27.4% | 13.7% | 29.0% | 25.0% | 26.6% | 10.5% | 0.8% |
| 日中活動系 | 81 | 58.0% | 16.0% | 40.7% | 38.3% | 14.8% | 49.4% | 19.8% | 9.9% | 50.6% | 30.9% | 16.0% | 25.9% | 42.0% | 18.5% | 9.9% | 1.2% |
| 施設系 | 44 | 52.3% | 18.2% | 18.2% | 40.9% | 13.6% | 59.1% | 11.4% | 4.5% | 40.9% | 20.5% | 15.9% | 9.1% | 38.6% | 18.2% | 11.4% | 4.5% |
| 居住系 | 30 | 36.7% | 10.0% | 10.0% | 20.0% | 16.7% | 20.0% | 23.3% | 6.7% | 36.7% | 26.7% | 20.0% | 23.3% | 23.3% | 16.7% | 13.3% | 6.7% |
| 訓練・就労系 | 85 | 54.1% | 18.8% | 40.0% | 25.9% | 17.6% | 28.2% | 15.3% | 5.9% | 44.7% | 28.2% | 7.1% | 22.4% | 45.9% | 35.3% | 11.8% | 0.0% |
| 児童入所系 | 14 | 50.0% | 0.0% | 35.7% | 28.6% | 7.1% | 35.7% | 7.1% | 7.1% | 42.9% | 21.4% | 14.3% | 14.3% | 50.0% | 0.0% | 14.3% | 0.0% |
| 児童通所系 | 70 | 35.7% | 21.4% | 31.4% | 48.6% | 21.4% | 30.0% | 25.7% | 10.0% | 22.9% | 22.9% | 7.1% | 21.4% | 37.1% | 17.1% | 15.7% | 0.0% |
| 相談系 | 78 | 44.9% | 10.3% | 38.5% | 16.7% | 9.0% | 20.5% | 20.5% | 6.4% | 37.2% | 30.8% | 7.7% | 25.6% | 35.9% | 17.9% | 12.8% | 2.6% |
| その他 | 1 | 100.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

※ハッチはカテゴリの上位３項目（同率を含む）。「その他」は研修の実施、非常用携帯による緊急連絡体制の整備など。

⑤ハラスメントに対する体制について

a) 利用者・家族等からのハラスメント発生に備えて準備している事柄や体制等

利用者・家族等からのハラスメント発生に備えて準備している事柄や体制等を見ると「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」、「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」との回答が多かった。

表４－１：利用者・家族等からのハラスメント発生に備えて準備している事柄や体制等【複数回答】

| | 調査数 | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | 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・事業所等の紹介の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 | 特にない | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 訪問系 | 124 | 34.7% | 21.8% | 21.0% | 38.7% | 4.8% | 60.5% | 22.6% | 11.3% | 12.9% | 37.1% | 14.5% | 22.6% | 12.1% | 0.0% |
| 日中活動系 | 81 | 32.1% | 7.4% | 4.9% | 19.8% | 4.9% | 61.7% | 30.9% | 19.8% | 17.3% | 49.4% | 18.5% | 22.2% | 21.0% | 1.2% |
| 施設系 | 44 | 27.3% | 9.1% | 9.1% | 11.4% | 0.0% | 68.2% | 29.5% | 22.7% | 9.1% | 45.5% | 13.6% | 18.2% | 13.6% | 4.5% |
| 居住系 | 30 | 36.7% | 6.7% | 16.7% | 16.7% | 0.0% | 46.7% | 13.3% | 13.3% | 23.3% | 40.0% | 6.7% | 16.7% | 16.7% | 3.3% |
| 訓練・就労系 | 85 | 35.3% | 12.9% | 12.9% | 21.2% | 10.6% | 62.4% | 18.8% | 24.7% | 16.5% | 42.4% | 23.5% | 25.9% | 17.6% | 0.0% |
| 児童入所系 | 14 | 14.3% | 14.3% | 0.0% | 14.3% | 0.0% | 71.4% | 14.3% | 42.9% | 14.3% | 21.4% | 0.0% | 7.1% | 14.3% | 0.0% |
| 児童通所系 | 70 | 25.7% | 14.3% | 8.6% | 15.7% | 5.7% | 50.0% | 11.4% | 17.1% | 15.7% | 27.1% | 12.9% | 15.7% | 21.4% | 2.9% |
| 相談系 | 78 | 20.5% | 19.2% | 19.2% | 19.2% | 2.6% | 62.8% | 34.6% | 15.4% | 20.5% | 33.3% | 17.9% | 19.2% | 19.2% | 2.6% |
| その他 | 1 | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% |

※ハッチはカテゴリの上位３項目。「その他」はハラスメント担当者の設置、弁護士へ相談できる体制整備など

b) 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している点

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していることについては主に以下のような回答があった。

・連絡、相談の徹底

・予防のための研修の実施

・各種会議内でハラスメントに対応する方法を検討する時間を設けている

・ハラスメント担当職員の設置

・ハラスメント対応マニュアルの整備

・弁護士事務所との顧問契約

・事務所内の死角をなくし、見通しが良くなるようなレイアウトにしている

・ハラスメント発生時における対応フローチャートの整備

・ハラスメント防止規定の策定

c) 施設・事業所における組織内の職員への周知・啓発方法

施設・事業所における組織内の職員への周知・啓発方法については、「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」と回答した施設・事業所が多く見られた。一方で「特にない」という回答も多くのカテゴリにおいて３割以上となっている。

表４－２：施設・事業所における組織内の職員への周知・啓発方法【複数回答】

| | 調査数 | 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 | 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 | 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 | 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 | 特にない | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 訪問系 | 124 | 32.3% | 24.2% | 42.7% | 54.0% | 16.1% | 1.6% |
| 日中活動系 | 81 | 21.0% | 8.6% | 25.9% | 39.5% | 34.6% | 3.7% |
| 施設系 | 44 | 20.5% | 13.6% | 34.1% | 36.4% | 25.0% | 6.8% |
| 居住系 | 30 | 6.7% | 10.0% | 16.7% | 40.0% | 33.3% | 10.0% |
| 訓練・就労系 | 85 | 24.7% | 16.5% | 25.9% | 40.0% | 36.5% | 0.0% |
| 児童入所系 | 14 | 7.1% | 0.0% | 21.4% | 42.9% | 42.9% | 0.0% |
| 児童通所系 | 70 | 15.7% | 5.7% | 18.6% | 44.3% | 31.4% | 2.9% |
| 相談系 | 78 | 26.9% | 15.4% | 19.2% | 41.0% | 33.3% | 3.8% |
| その他 | 1 | 0.0% | 0.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 100.0% |

※ハッチはカテゴリの最上位項目（同率を含む）。「その他」は研修の実施、ポスターの掲示など。

d) 職員への周知・啓発の実効性を上げるために工夫している点

職員への周知・啓発の実効性を上げるために工夫していることについては主に以下のような回答があった。

・連絡、相談、情報共有の徹底

・会議等でのマニュアルの確認、読み合わせ

・研修の実施

・社内メールの活用

・ＳＮＳの活用

・相談しやすい環境づくり

・ポスターの掲示

e) 施設・事業所における利用者・家族等への周知・啓発方法

施設・事業所における利用者・家族等への周知・啓発方法について、「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」と回答した施設が多かった。一方、「特にない」の回答も非常に多く見られた。

表４－３：施設・事業所における利用者・家族等への周知・啓発方法【複数回答】

| | 調査数 | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | 特にない | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 訪問系 | 124 | 37.1% | 30.6% | 32.3% | 23.4% | 55.6% | 21.8% | 0.8% |
| 日中活動系 | 81 | 30.9% | 19.8% | 23.5% | 8.6% | 33.3% | 40.7% | 1.2% |
| 施設系 | 44 | 15.9% | 6.8% | 0.0% | 6.8% | 25.0% | 45.5% | 4.5% |
| 居住系 | 30 | 33.3% | 13.3% | 13.3% | 10.0% | 36.7% | 30.0% | 6.7% |
| 訓練・就労系 | 85 | 36.5% | 16.5% | 25.9% | 7.1% | 32.9% | 38.8% | 1.2% |
| 児童入所系 | 14 | 14.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 42.9% | 50.0% | 7.1% |
| 児童通所系 | 70 | 20.0% | 11.4% | 15.7% | 10.0% | 31.4% | 45.7% | 2.9% |
| 相談系 | 78 | 33.3% | 6.4% | 12.8% | 14.1% | 21.8% | 47.4% | 3.8% |
| その他 | 1 | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% |

※ハッチはカテゴリの最上位項目。「その他」はハラスメントという言葉ではなく他の言葉や表現で説明、ポスター等の掲示など。

f) 利用者・家族等への啓発の実効性を上げるために工夫している点

利用者・家族等への啓発の実効性を上げるために工夫していることについては主に以下のような回答があった。

・定期的な相談の場を持つ

・互いに相談しやすい関係づくり

・連絡帳等への記載

・チラシ、パンフレットの配布

・契約時に具体例を示すなどして丁寧な説明を行う

・相談支援専門員と自宅訪問を行う

⑥ハラスメント対策における課題

a) 利用者・家族等からのハラスメントの解決のため、施設・事業所で取組みを行う上での課題

利用者・家族等からのハラスメントの解決のため、施設・事業所で取組みを行う上での課題については、ほとんどのカテゴリにおいて「ハラスメントかどうかの判断が難しい」が最も多かった。その他では、「発生状況を把握することが難しい」、「ハラスメントの解決のためのノウハウがない」、「適切な対処の目安がわからない」が多かった。

表５－１：利用者・家族等からのハラスメント解決のため、施設・事業所で取組みを行う上での課題【複数回答】

| | 調査数 | ハラスメントかどうかの判断が難しい | 発生状況を把握することが難しい | 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 | ハラスメントの解決のためのノウハウがない | 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 | 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 | 適切な対処の目安がわからない | 特にない | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 訪問系 | 124 | 56.5% | 22.6% | 25.0% | 16.9% | 7.3% | 20.2% | 21.8% | 16.1% | 2.4% |
| 日中活動系 | 81 | 74.1% | 32.1% | 18.5% | 32.1% | 4.9% | 21.0% | 24.7% | 7.4% | 1.2% |
| 施設系 | 44 | 54.5% | 25.0% | 18.2% | 27.3% | 2.3% | 13.6% | 27.3% | 13.6% | 11.4% |
| 居住系 | 30 | 56.7% | 20.0% | 16.7% | 30.0% | 6.7% | 30.0% | 23.3% | 13.3% | 10.0% |
| 訓練・就労系 | 85 | 50.6% | 25.9% | 21.2% | 29.4% | 2.4% | 15.3% | 25.9% | 21.2% | 7.1% |
| 児童入所系 | 14 | 71.4% | 14.3% | 21.4% | 28.6% | 0.0% | 28.6% | 35.7% | 14.3% | 0.0% |
| 児童通所系 | 70 | 47.1% | 14.3% | 18.6% | 27.1% | 2.9% | 10.0% | 17.1% | 20.0% | 0.0% |
| 相談系 | 78 | 59.0% | 21.8% | 26.9% | 24.4% | 3.8% | 10.3% | 29.5% | 9.0% | 3.8% |
| その他 | 1 | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% |

※ハッチはカテゴリの最上位項目（同率を含む）。「その他」は、職員の支援力不足とハラスメントの区別が難しい、連絡が繋がりづらい家族がいる、利用者・家族への伝え方が難しい、利用者の症状等によっては理解を得られない、など。

b) 利用者・家族等からのハラスメントの対応で、施設・事業所として必要と考えること

利用者・家族等からのハラスメントの対応で、施設・事業所として必要と考えることについては、ほとんどのカテゴリにおいて「相談しやすい組織体制の整備」、「施設・事業所内での情報共有」の回答が多くみられた。

表５－２：利用者・家族等からのハラスメントの対応で、施設・事業所として必要と考えること【複数回答】

| | 調査数 | 利用者・家族等への啓発活動 | 利用者・家族等と貴組織による相互的な確認 | 管理者向けのハラスメント対策のマニュアル整備 | 管理者向けのハラスメント対策の教育 | 相談しやすい組織体制の整備 | 施設・事業所内での情報共有 | 法人全体での情報共有 | 支給者（自治体）の支援・相談体制の構築・強化 | 職員の支援技術の向上 | ハラスメント対策に関する法制度などの整備 | 特にない | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 訪問系 | 124 | 60.5% | 56.5% | 37.1% | 34.7% | 63.7% | 53.2% | 48.4% | 35.5% | 44.4% | 26.6% | 3.2% | 2.4% |
| 日中活動系 | 81 | 46.9% | 63.0% | 39.5% | 37.0% | 72.8% | 58.0% | 54.3% | 25.9% | 63.0% | 22.2% | 1.2% | 0.0% |
| 施設系 | 44 | 34.1% | 50.0% | 22.7% | 31.8% | 56.8% | 63.6% | 43.2% | 13.6% | 56.8% | 18.2% | 6.8% | 2.3% |
| 居住系 | 30 | 33.3% | 53.3% | 23.3% | 33.3% | 36.7% | 50.0% | 40.0% | 13.3% | 50.0% | 23.3% | 3.3% | 3.3% |
| 訓練・就労系 | 85 | 41.2% | 49.4% | 32.9% | 30.6% | 61.2% | 54.1% | 54.1% | 22.4% | 55.3% | 25.9% | 3.5% | 0.0% |
| 児童入所系 | 14 | 28.6% | 21.4% | 35.7% | 64.3% | 64.3% | 42.9% | 28.6% | 21.4% | 35.7% | 14.3% | 14.3% | 7.1% |
| 児童通所系 | 70 | 32.9% | 40.0% | 37.1% | 30.0% | 52.9% | 47.1% | 34.3% | 15.7% | 32.9% | 12.9% | 5.7% | 0.0% |
| 相談系 | 78 | 51.3% | 51.3% | 37.2% | 37.2% | 66.7% | 55.1% | 52.6% | 35.9% | 43.6% | 14.1% | 1.3% | 1.3% |
| その他 | 1 | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% |

※ハッチはカテゴリの上位３項目（同率を含む）。「その他」は、職員および利用者の意識づけ、ガイドラインや事例集の整備、ハラスメントに繋がりづらい支援方法の研究など。

⑥利用者・家族等からのハラスメントの考え方について

a) 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

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は、「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」「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」「利用者・家族等に障害や病気などによる影響があるから」「利用者・家族等の性格または生活歴による影響があるから」の回答が多く見られた。

表６－１：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【複数回答】

| | 調査数 | 職員の仕事の意義や価値が低く見られているから | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | 利用者・家族等のモラルが低下してきているから | 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 | 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 | 利用者・家族等がサービスの範囲を理解していないから | 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 | 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 | 利用者・家族等に障害や病気などによる影響があるから | 利用者・家族等の性格又は生活歴による影響があるから | わからない | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 訪問系 | 124 | 37.9% | 23.4% | 22.6% | 12.9% | 11.3% | 32.3% | 21.8% | 28.2% | 47.6% | 43.5% | 12.9% | 24.2% | 43.5% | 46.8% | 4.0% | 2.4% |
| 日中活動系 | 81 | 21.0% | 43.2% | 37.0% | 14.8% | 3.7% | 17.3% | 13.6% | 18.5% | 46.9% | 42.0% | 19.8% | 46.9% | 34.6% | 38.3% | 3.7% | 2.5% |
| 施設系 | 44 | 25.0% | 43.2% | 36.4% | 4.5% | 2.3% | 11.4% | 6.8% | 11.4% | 20.5% | 29.5% | 11.4% | 45.5% | 38.6% | 45.5% | 4.5% | 6.8% |
| 居住系 | 30 | 23.3% | 36.7% | 30.0% | 13.3% | 26.7% | 26.7% | 20.0% | 23.3% | 33.3% | 36.7% | 20.0% | 36.7% | 50.0% | 30.0% | 0.0% | 6.7% |
| 訓練・就労系 | 85 | 25.9% | 37.6% | 35.3% | 16.5% | 11.8% | 17.6% | 10.6% | 14.1% | 35.3% | 34.1% | 9.4% | 35.3% | 48.2% | 48.2% | 5.9% | 2.4% |
| 児童入所系 | 14 | 7.1% | 35.7% | 21.4% | 7.1% | 7.1% | 21.4% | 35.7% | 21.4% | 50.0% | 28.6% | 7.1% | 50.0% | 64.3% | 28.6% | 7.1% | 0.0% |
| 児童通所系 | 70 | 15.7% | 28.6% | 24.3% | 5.7% | 5.7% | 8.6% | 11.4% | 14.3% | 18.6% | 17.1% | 7.1% | 25.7% | 18.6% | 27.1% | 12.9% | 2.9% |
| 相談系 | 78 | 24.4% | 30.8% | 29.5% | 14.1% | 6.4% | 25.6% | 17.9% | 21.8% | 47.4% | 55.1% | 12.8% | 28.2% | 59.0% | 53.8% | 2.6% | 2.6% |
| その他 | 1 | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 100.0% |

※ハッチはカテゴリの上位３項目（同率を含む）。「その他」は、訪問系サービスは利用者と１対１になるためハラスメントが起きやすく把握しにくい、支援者と利用者・家族等のハラスメントに対する認識の違いなど。

b) 利用者・家族等からのハラスメントに関する回答者の考え

利用者・家族等からのハラスメントに関する回答者の考えについては、「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」「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」が多かった。「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」、「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」も多く見られた。

表６－２：利用者・家族等からのハラスメントに関する回答者の考え【複数回答】

| | 調査数 | 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 | 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 | 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 | 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 | 何度も繰り返されるハラスメントは防ぎようがない | 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 | 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 | 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 | ハラスメントの行為を受ける職員自身にも問題がある | 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 | 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 | ハラスメントの行為を受けることも仕事の一部である | 少しくらいで何でもハラスメントというのは大げさだ | ハラスメントの原因は利用者に問題がある | 特にない | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 訪問系 | 124 | 69.4% | 62.9% | 77.4% | 58.1% | 16.1% | 38.7% | 3.2% | 8.1% | 11.3% | 7.3% | 3.2% | 0.0% | 5.6% | 6.5% | 0.8% | 4.8% |
| 日中活動系 | 81 | 59.3% | 56.8% | 67.9% | 60.5% | 3.7% | 42.0% | 3.7% | 8.6% | 8.6% | 11.1% | 8.6% | 6.2% | 7.4% | 3.7% | 0.0% | 9.9% |
| 施設系 | 44 | 59.1% | 56.8% | 70.5% | 54.5% | 20.5% | 36.4% | 6.8% | 4.5% | 20.5% | 11.4% | 2.3% | 6.8% | 9.1% | 9.1% | 4.5% | 6.8% |
| 居住系 | 30 | 50.0% | 46.7% | 66.7% | 56.7% | 13.3% | 30.0% | 3.3% | 10.0% | 13.3% | 20.0% | 6.7% | 0.0% | 6.7% | 3.3% | 3.3% | 6.7% |
| 訓練・就労系 | 85 | 67.1% | 62.4% | 69.4% | 54.1% | 9.4% | 47.1% | 3.5% | 3.5% | 11.8% | 9.4% | 8.2% | 1.2% | 3.5% | 3.5% | 1.2% | 1.2% |
| 児童入所系 | 14 | 57.1% | 57.1% | 71.4% | 57.1% | 7.1% | 64.3% | 0.0% | 0.0% | 14.3% | 7.1% | 7.1% | 0.0% | 14.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 児童通所系 | 70 | 51.4% | 40.0% | 65.7% | 45.7% | 1.4% | 35.7% | 1.4% | 4.3% | 0.0% | 2.9% | 4.3% | 1.4% | 4.3% | 1.4% | 5.7% | 1.4% |
| 相談系 | 78 | 73.1% | 73.1% | 74.4% | 62.8% | 9.0% | 43.6% | 3.8% | 3.8% | 10.3% | 5.1% | 6.4% | 0.0% | 6.4% | 2.6% | 0.0% | 3.8% |
| その他 | 1 | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

※ハッチはカテゴリの上位３項目（同率を含む）。「その他」は、ハラスメントの原因が職員にある場合もある、状況や対応者によって感じ方やハラスメントかどうかの判断が異なる点が難しいなど。

## （２）職員アンケート

①回答者の基本情報

回答した職員について、性別を見ると「男性」の構成比が高いカテゴリは、居住系が 57.3%、施設系が 53.5%であった。「女性」の構成比が高いカテゴリは訪問系が 69.4%、相談系が 65.7%、児童通所系が 63.5%であった。

回答者の年代をみると、居住系、児童入所系が「30 代」の回答が多かったが、その他のサービスは「40 代」または「50 代」が最も多かった。

回答者の雇用形態は、すべてのカテゴリで「常勤」が８割以上を占めた。特に施設系は 95.1%と最も多かった。

回答者の障害福祉の現場での職務経験年数は、「1～5 年」が児童通所系で 43.7%、訓練・就労系で 38.1%、訪問系で 26.8%と多く、その他では「6～10 年」または「11～15 年」が多かった。

回答者の現職場での勤務年数は、すべてのカテゴリにおいて「1～5 年」が最も多かった。

回答者の役職は、「主任・リーダー」の構成比が高いカテゴリは、居住系が 53.9&、訪問系が 47.8%、相談系が 47.0%であった。「一般職員」の構成比が高いカテゴリは施設系が 52.1%、児童入所系が 51.7%、訓練・就労系が 48.1%であった。

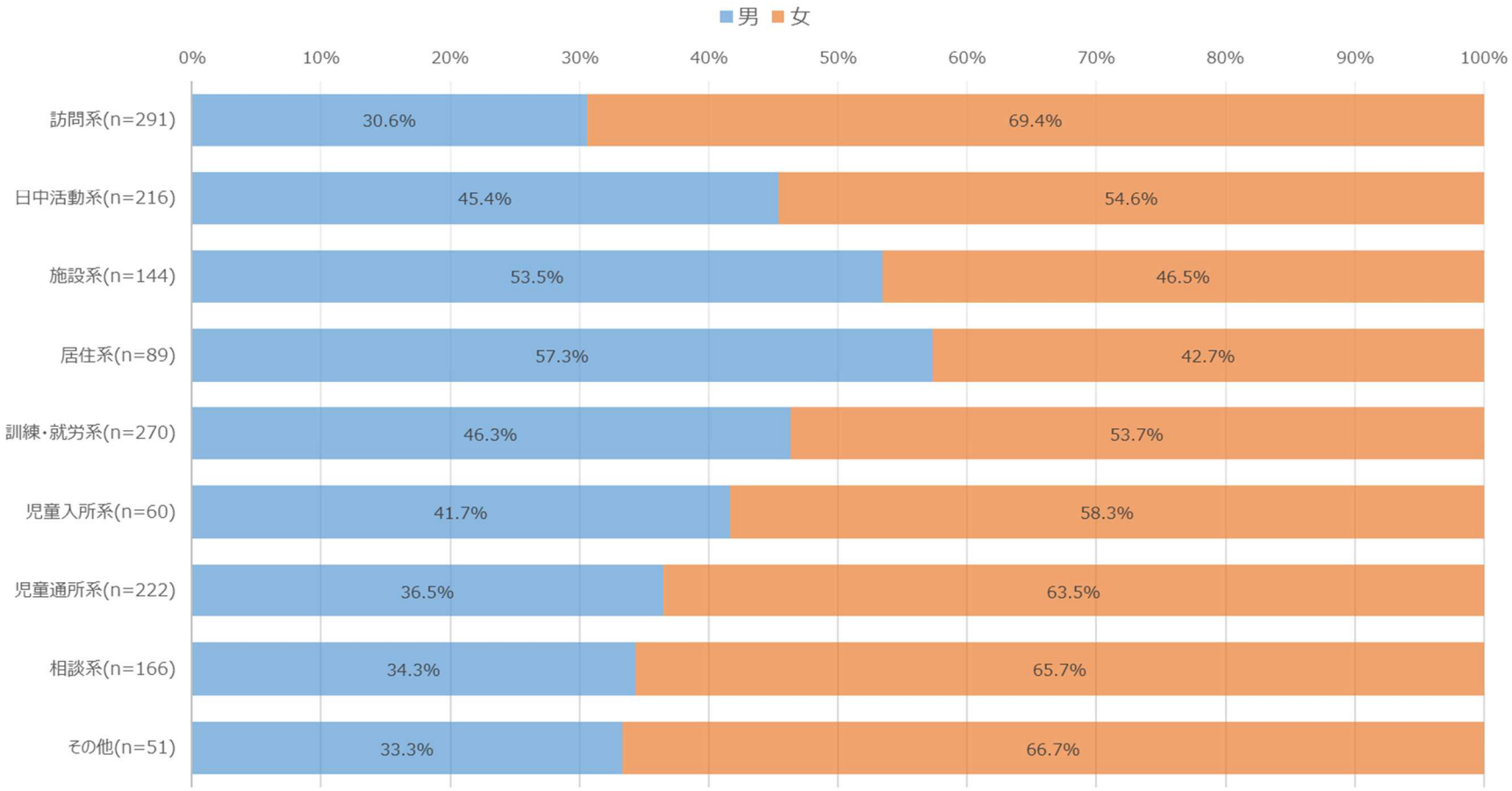
男
女
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
訪問系(n=291)
30.6%
69.4%
日中活動系(n=216)
45.4%
54.6%
施設系(n=144)
53.5%
46.5%
居住系(n=89)
57.3%
42.7%
訓練・就労系(n=270)
46.3%
53.7%
児童入所系(n=60)
41.7%
58.3%
児童通所系(n=222)
36.5%
63.5%
相談系(n=166)
34.3%
65.7%
その他(n=51)
33.3%
66.7%

図６－１：回答者の性別

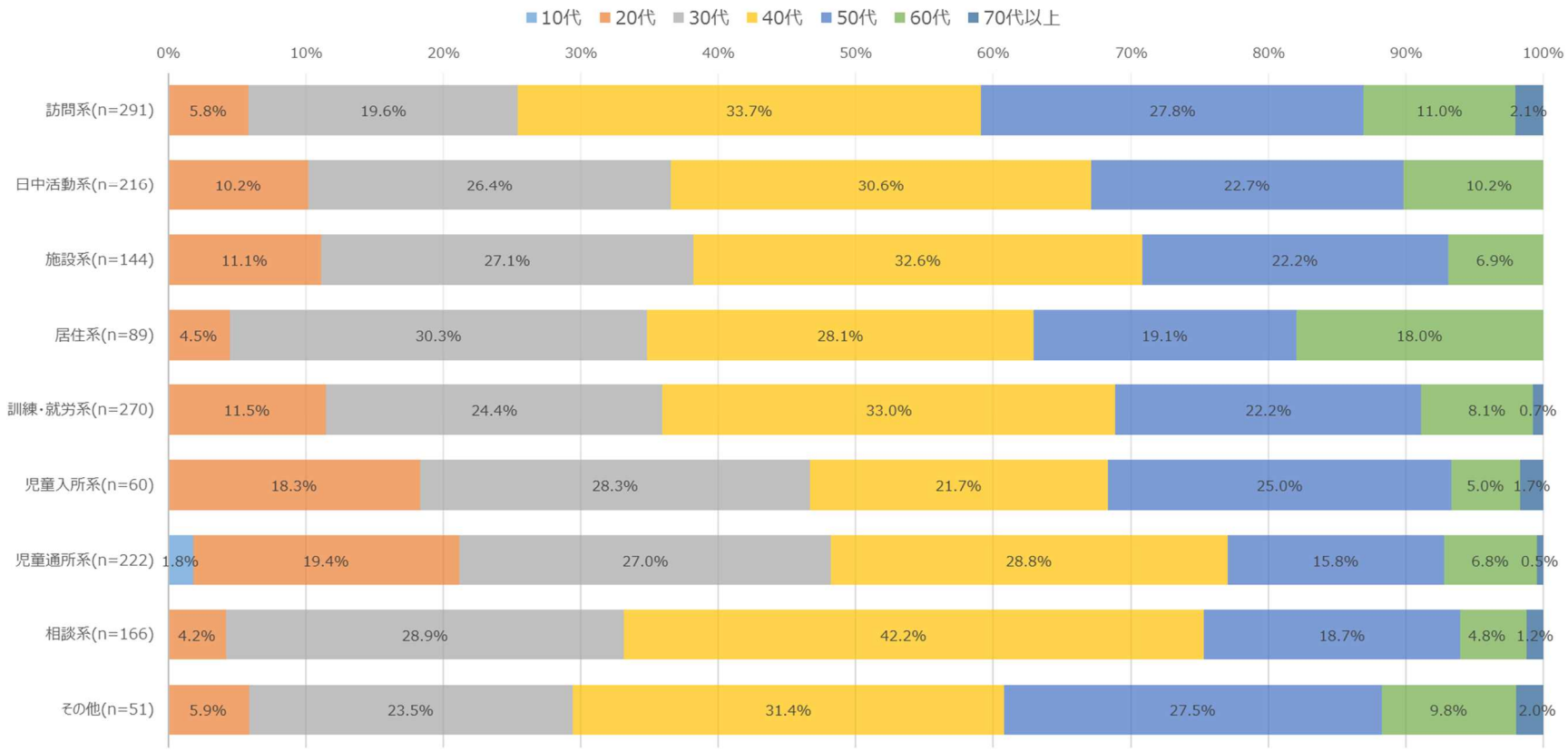
10代
20代
30代
40代
50代
60代
70代以上
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
訪問系(n=291)
5.8%
19.6%
33.7%
27.8%
11.0%
2.1%
日中活動系(n=216)
10.2%
26.4%
30.6%
22.7%
10.2%
施設系(n=144)
11.1%
27.1%
32.6%
22.2%
6.9%
居住系(n=89)
4.5%
30.3%
28.1%
19.1%
18.0%
訓練・就労系(n=270)
11.5%
24.4%
33.0%
22.2%
8.1%
0.7%
児童入所系(n=60)
18.3%
28.3%
21.7%
25.0%
5.0%
1.7%
児童通所系(n=222)
1.8%
19.4%
27.0%
28.8%
15.8%
6.8%
0.5%
相談系(n=166)
4.2%
28.9%
42.2%
18.7%
4.8%
1.2%
その他(n=51)
5.9%
23.5%
31.4%
27.5%
9.8%
2.0%

図６－２：回答者の年代

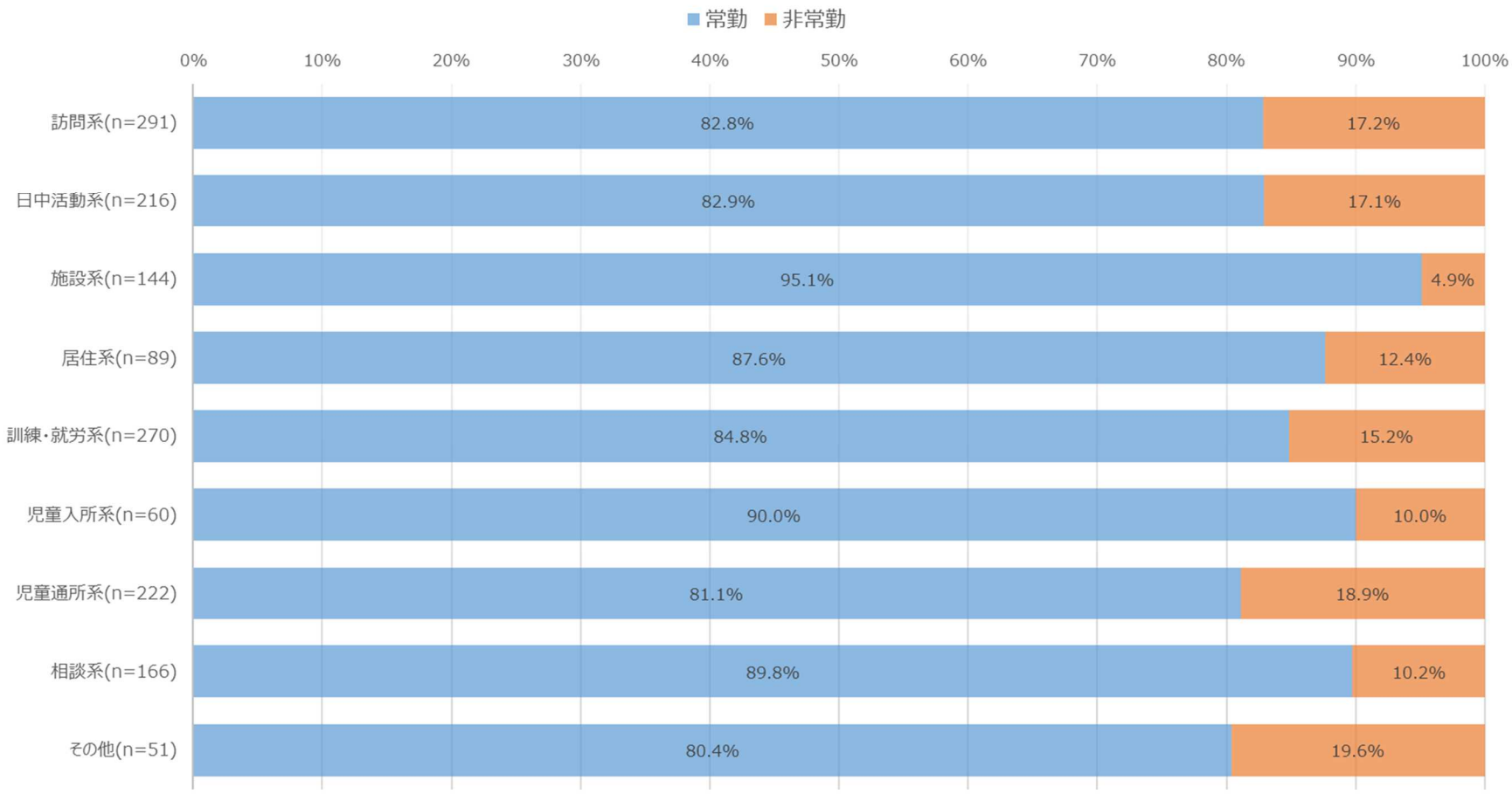


図６－３：回答者の雇用形態

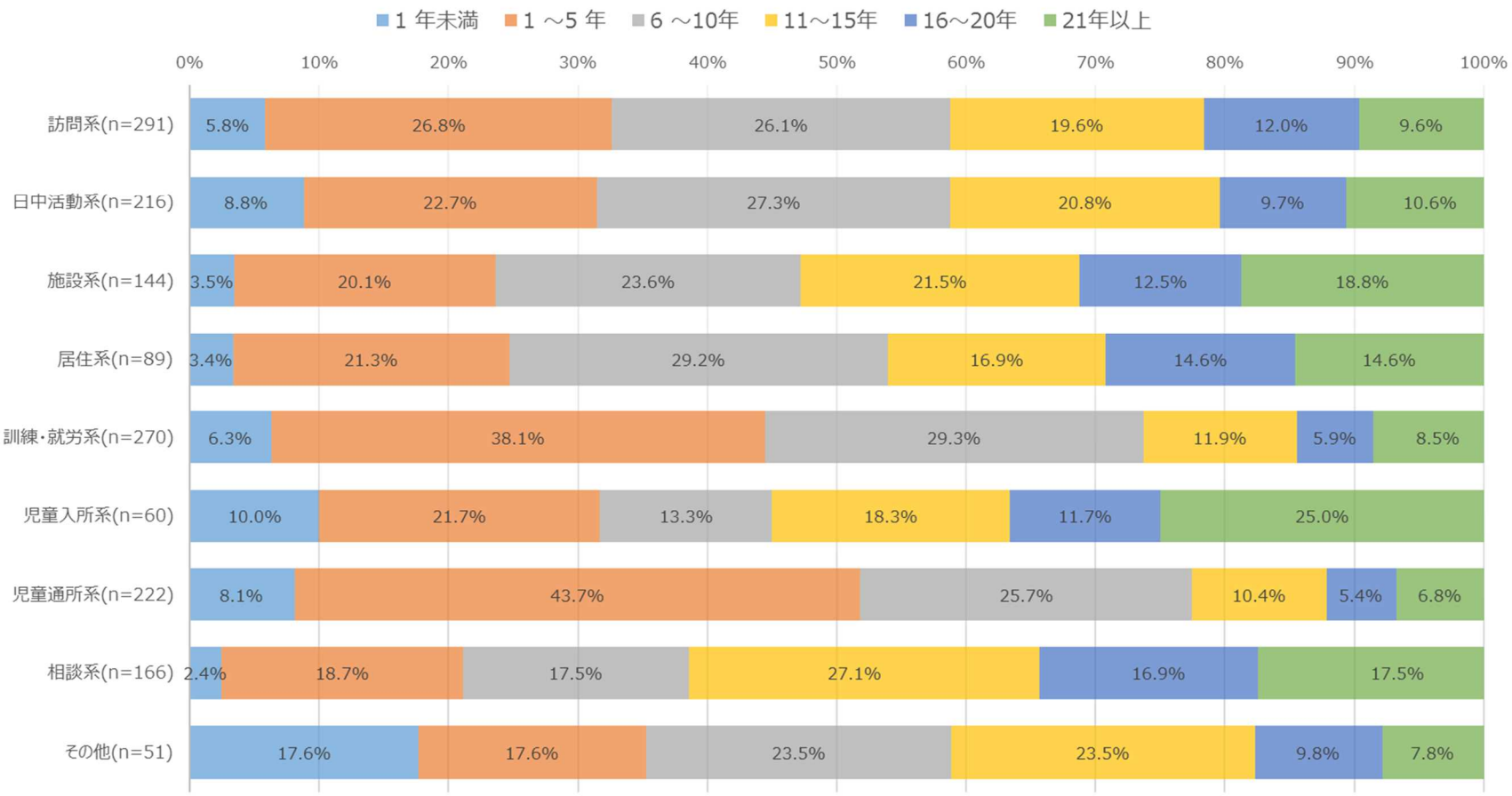


図６－４：回答者の障害福祉現場での職務経験年数

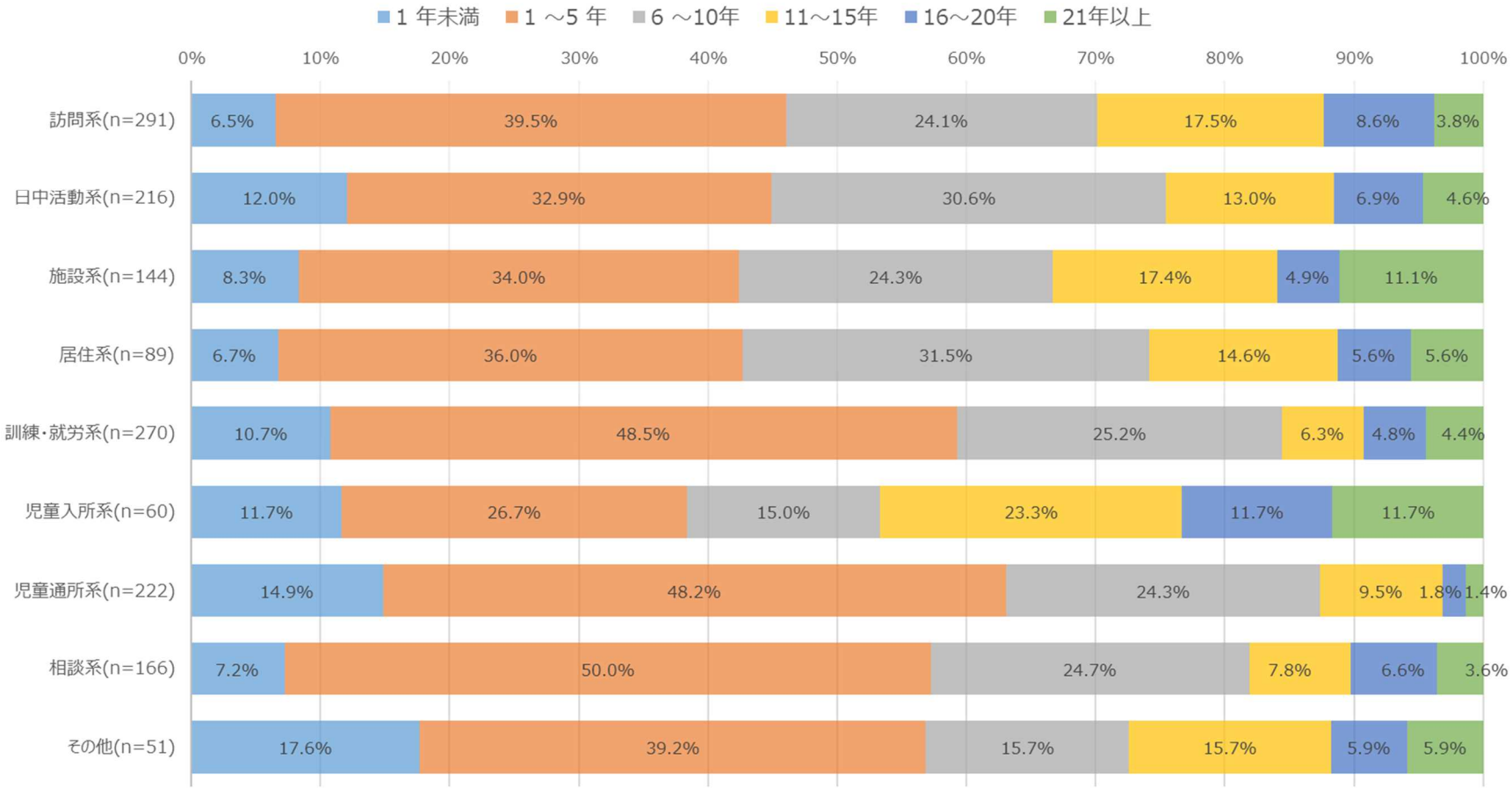


図６－５：回答者の現職場での勤務年数

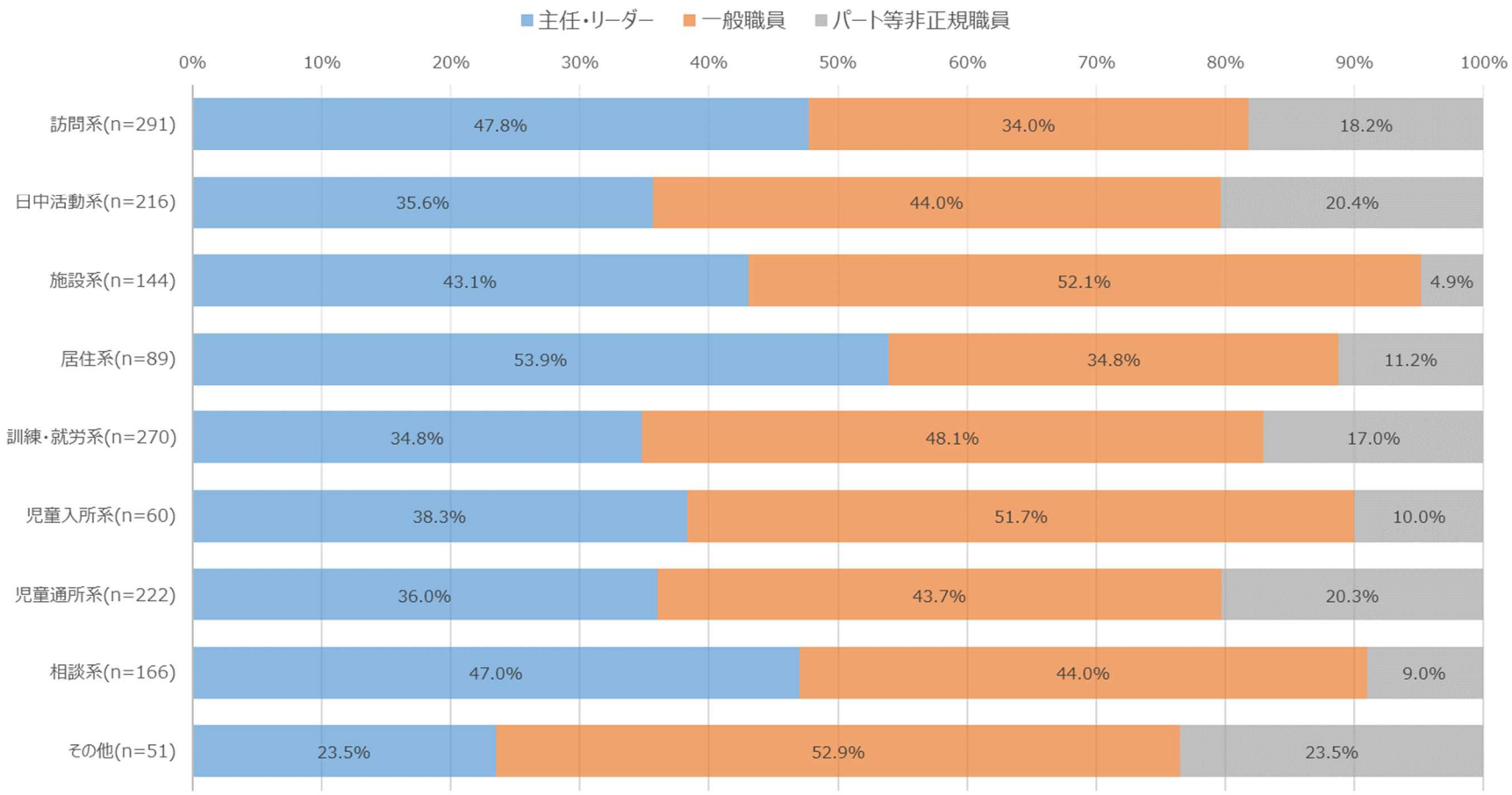
主任・リーダー
一般職員
パート等非正規職員
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
訪問系(n=291)
47.8%
34.0%
18.2%
日中活動系(n=216)
35.6%
44.0%
20.4%
施設系(n=144)
43.1%
52.1%
4.9%
居住系(n=89)
53.9%
34.8%
11.2%
訓練・就労系(n=270)
34.8%
48.1%
17.0%
児童入所系(n=60)
38.3%
51.7%
10.0%
児童通所系(n=222)
36.0%
43.7%
20.3%
相談系(n=166)
47.0%
44.0%
9.0%
その他(n=51)
23.5%
52.9%
23.5%

図６－６：回答者の役職

②利用者・家族等からのハラスメントの状況

a) 利用者本人からハラスメントを受けたことの有無

利用者本人からハラスメントを受けたことの有無については、回答があった中で、「ある」が施設系で 52.8%と最も多く、児童通所系が 14.9%で最も低かった。ただし、本結果についてはサービス種別ごとに回答が得られた職員数が異なることや、「ハラスメント」の受け取り方が個々に異なる可能性があることに注意すべきである。

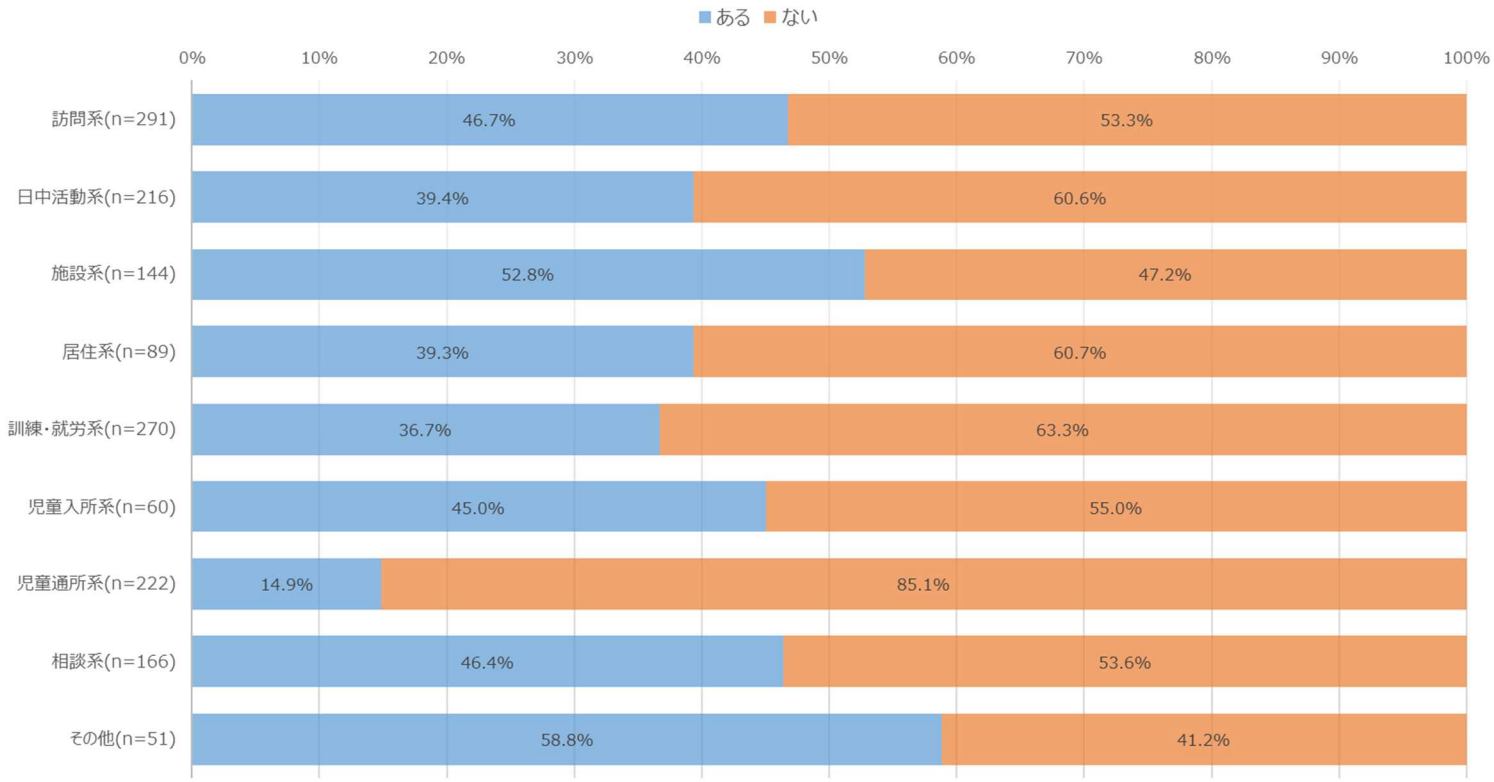


図７－１：利用者本人からハラスメントを受けたことの有無

b) 利用者からのハラスメントの内容

利用者から受けたことのあるハラスメントの内容をみると、訪問系、日中活動系、施設系、居住系、訓練・就労系、相談系では「精神的暴力」が最も多く、児童入所系、児童通所系では「身体的暴力」が最も多かった。

表７－１：ハラスメントの内容【複数回答】
（利用者からハラスメントを受けたことがある人が回答）

| | 調査数 | 身体的暴力 | 精神的暴力 | セクシュアルハラスメント | その他 |
|---|---|---|---|---|---|
| 訪問系 | 136 | 39.7% | 80.1% | 38.2% | 4.4% |
| 日中活動系 | 85 | 67.1% | 76.5% | 28.2% | 3.5% |
| 施設系 | 76 | 85.5% | 88.2% | 40.8% | 2.6% |
| 居住系 | 35 | 51.4% | 91.4% | 34.3% | 5.7% |
| 訓練・就労系 | 99 | 41.4% | 79.8% | 40.4% | 10.1% |
| 児童入所系 | 27 | 88.9% | 81.5% | 25.9% | 0.0% |
| 児童通所系 | 33 | 72.7% | 54.5% | 33.3% | 0.0% |
| 相談系 | 77 | 40.3% | 87.0% | 31.2% | 3.9% |
| その他 | 30 | 50.0% | 90.0% | 53.3% | 10.0% |

※ハッチはカテゴリの最上位。

※アンケートの回答結果のうち、「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、攻撃される等、恐怖を感じる行為をされ

た」を身体的暴力、「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」「契約上、提供できないサービスの提供を繰り返し要求された」「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」「人格を否定する発言をされた」「能力を否定する発言をされた」「脅迫する発言を受けた」を精神的暴力、「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」「ニヤニヤしながら、胸や腰などをじっと見つめられた」「性的な関係を迫られた」「食事やデートに執拗に誘われた」「他者に対して自身の性的なことを吹聴された」「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」をセクシュアルハラスメントとして集計した。

c) 家族等からハラスメントを受けたことの有無

利用者の家族等からハラスメントを受けたことの有無については、回答があった中で、「ある」が児童入所系で 38.3%と最も多く、児童通所系が 5.9%で最も低かった。ただし、②a)と同様に結果を解釈する際には注意が必要である。

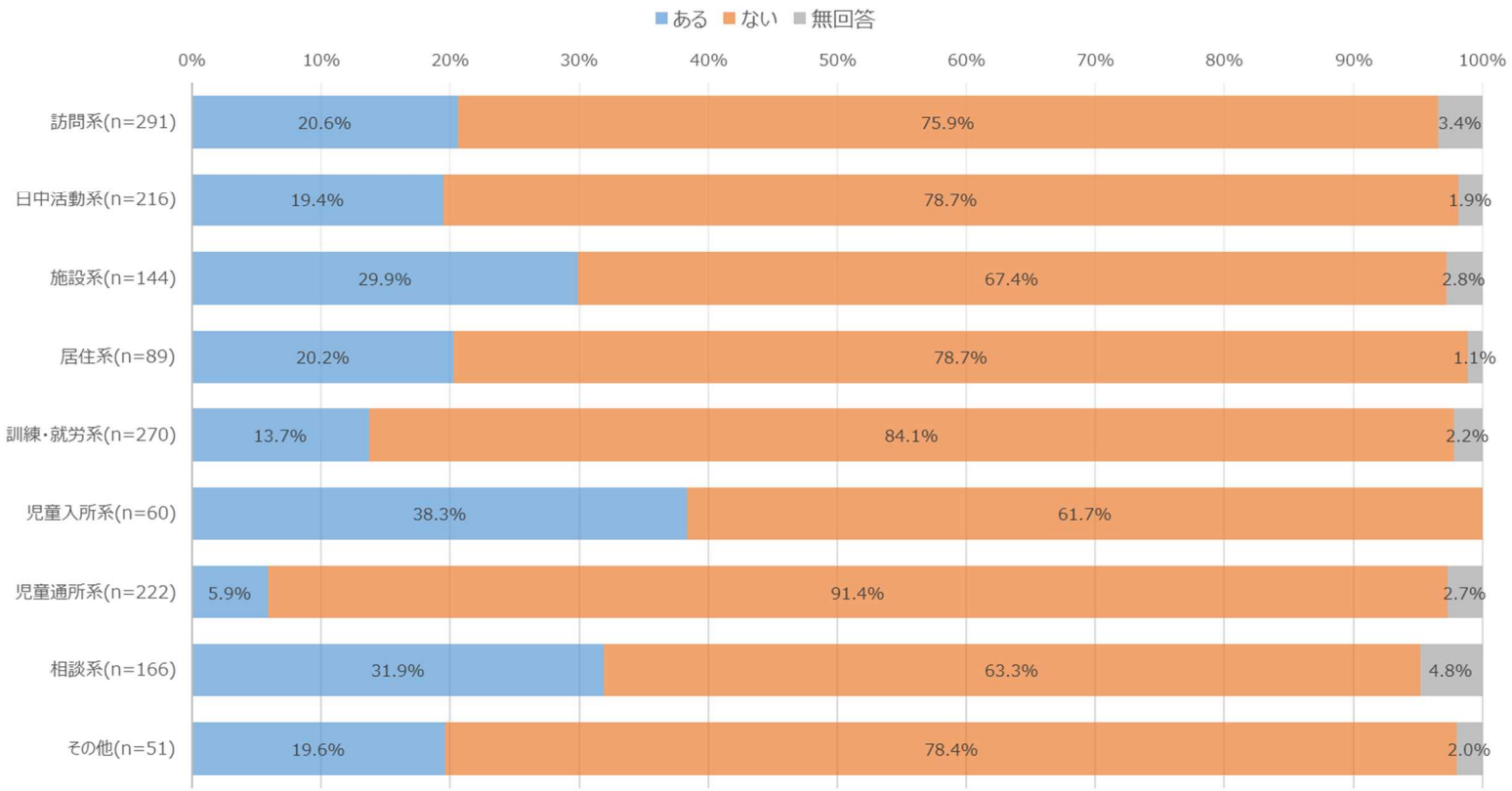


図７－２：家族等からハラスメントを受けたことの有無

d) 家族等からのハラスメントの内容

利用者の家族等から受けたことのあるハラスメントの内容をみると、すべてのカテゴリで「精神的暴力」が最も多かった。

表７－２：ハラスメントの内容【複数回答】

（家族等からハラスメントを受けたことがある人が回答）

| | 調査数 | 身体的暴力 | 精神的暴力 | セクシュアルハラスメント | その他 |
|---|---|---|---|---|---|
| 訪問系 | 60 | 6.7% | 88.3% | 11.7% | 6.7% |
| 日中活動系 | 42 | 4.8% | 83.3% | 9.5% | 9.5% |
| 施設系 | 43 | 7.0% | 90.7% | 4.7% | 11.6% |
| 居住系 | 18 | 11.1% | 94.4% | 5.6% | 0.0% |
| 訓練・就労系 | 37 | 2.7% | 86.5% | 2.7% | 18.9% |
| 児童入所系 | 23 | 13.0% | 95.7% | 4.3% | 4.3% |
| 児童通所系 | 13 | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 7.7% |
| 相談系 | 53 | 11.3% | 90.6% | 15.1% | 1.9% |
| その他 | 10 | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% |

※ハッチはカテゴリの最上位。

※集計方法は②b)と同じ

③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

a) 利用者・家族等からハラスメントを受けた際の相談状況

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みると、「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」は約 3 割～約 6 割ほどであった。また、「ハラスメントを受けた際に相談はしなかった」が約 1 割～約 3 割であった。

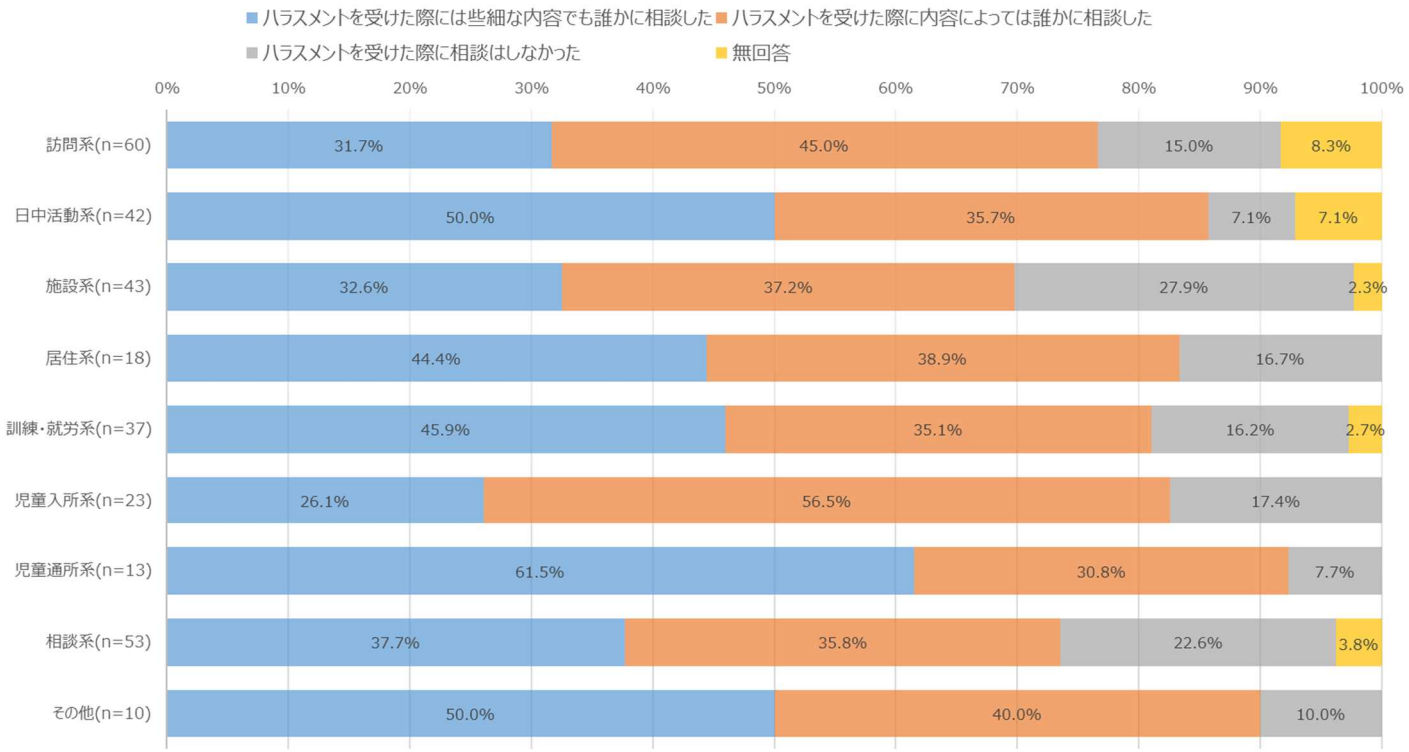


図８ ：利用者・家族等からハラスメントを受けた際の相談状況

（利用者・家族等のどちらかからハラスメントを受けたことがある人が回答）

b) 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手

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手をみると、ほとんどのカテゴリで「上司」が最も多く、次いで「職場の同僚」であった。

表８－１：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手【複数回答】

（些細な内容でも誰かに相談した人、内容によっては相談した人が回答）

| | 調査数 | 上司 | 公的機関 | 職場の同僚 | 労働組合 | 部下 | 所属法人の相談窓口 | 友人・知人 | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 訪問系 | 60 | 60.0% | 13.3% | 50.0% | 0.0% | 3.3% | 0.0% | 11.7% | 1.7% |
| 日中活動系 | 42 | 64.3% | 4.8% | 54.8% | 0.0% | 9.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 施設系 | 43 | 67.4% | 4.7% | 53.5% | 2.3% | 9.3% | 0.0% | 9.3% | 0.0% |
| 居住系 | 18 | 61.1% | 16.7% | 61.1% | 0.0% | 33.3% | 0.0% | 11.1% | 5.6% |
| 訓練・就労系 | 37 | 62.2% | 8.1% | 45.9% | 0.0% | 10.8% | 0.0% | 2.7% | 21.6% |
| 児童入所系 | 23 | 78.3% | 17.4% | 60.9% | 0.0% | 8.7% | 4.3% | 13.0% | 0.0% |
| 児童通所系 | 13 | 53.8% | 15.4% | 76.9% | 0.0% | 7.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 相談系 | 53 | 62.3% | 18.9% | 62.3% | 0.0% | 9.4% | 0.0% | 9.4% | 3.8% |
| その他 | 10 | 70.0% | 10.0% | 70.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 10.0% | 0.0% |

※ハッチはカテゴリの上位３項目（同率含む）。「その他」は同じケースを担当している保健師、病院（精神科）など。

c) 相談しなかった理由

相談しなかった理由については、「相談しても解決しないと思ったから」「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」との回答が多かった。

なお、施設系、居住系、児童入所系、児童通所系では、「問題が大きくなると面倒だと思ったから」の回答も上位 3 項目に含まれた。

表８－２：相談しなかった理由

（相談はしなかった人、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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 訪問系 | 36 | 50.0% | 11.1% | 13.9% | 13.9% | 5.6% | 11.1% | 25.0% | 16.7% | 5.6% | 2.8% |
| 日中活動系 | 18 | 33.3% | 11.1% | 0.0% | 11.1% | 11.1% | 27.8% | 22.2% | 16.7% | 11.1% | 5.6% |
| 施設系 | 28 | 71.4% | 7.1% | 17.9% | 46.4% | 14.3% | 32.1% | 32.1% | 17.9% | 21.4% | 7.1% |
| 居住系 | 10 | 20.0% | 10.0% | 10.0% | 30.0% | 20.0% | 40.0% | 30.0% | 40.0% | 10.0% | 10.0% |
| 訓練・就労系 | 19 | 42.1% | 5.3% | 5.3% | 5.3% | 5.3% | 63.2% | 47.4% | 21.1% | 10.5% | 21.1% |
| 児童入所系 | 17 | 58.8% | 23.5% | 0.0% | 29.4% | 5.9% | 29.4% | 23.5% | 11.8% | 11.8% | 0.0% |
| 児童通所系 | 5 | 60.0% | 0.0% | 20.0% | 40.0% | 40.0% | 40.0% | 40.0% | 60.0% | 40.0% | 0.0% |
| 相談系 | 31 | 41.9% | 9.7% | 12.9% | 35.5% | 9.7% | 38.7% | 48.4% | 9.7% | 9.7% | 3.2% |
| その他 | 5 | 60.0% | 0.0% | 0.0% | 20.0% | 0.0% | 60.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

※ハッチはカテゴリの上位３項目（同率含む）。「その他」は相談できる職場環境ではなかった、自身の職務のうちだと考えたなど。

d) ハラスメントを受けたことによる影響

ハラスメントを受けたことによる影響を見ると、「仕事を辞めたいと思ったことがある」が約 3 割～約 5 割であった。

表８－３：ハラスメントを受けたことによる影響

（利用者・家族等のどちらかからハラスメントを受けたことがある人が回答）

| | 調査数 | 休んだことがある | ケガや病気(精神的なものも含む) になったことがある | 仕事を辞めたいと思ったことがある | 実際に仕事を辞めたことがある | いずれもない | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 訪問系 | 60 | 11.7% | 10.0% | 41.7% | 5.0% | 30.0% | 8.3% |
| 日中活動系 | 42 | 7.1% | 4.8% | 52.4% | 0.0% | 23.8% | 7.1% |
| 施設系 | 43 | 4.7% | 18.6% | 46.5% | 0.0% | 32.6% | 7.0% |
| 居住系 | 18 | 16.7% | 11.1% | 33.3% | 5.6% | 55.6% | 0.0% |
| 訓練・就労系 | 37 | 10.8% | 13.5% | 32.4% | 0.0% | 48.6% | 5.4% |
| 児童入所系 | 23 | 4.3% | 13.0% | 43.5% | 0.0% | 47.8% | 4.3% |
| 児童通所系 | 13 | 7.7% | 7.7% | 30.8% | 0.0% | 53.8% | 7.7% |
| 相談系 | 53 | 7.5% | 11.3% | 52.8% | 1.9% | 26.4% | 5.7% |
| その他 | 10 | 0.0% | 0.0% | 70.0% | 0.0% | 20.0% | 10.0% |

※ハッチはカテゴリの最上位。「その他」は担当を変えて欲しかった、仕事への自信をなくしたなど。

④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

利用者・家族等のどちらかからハラスメントを受けたことがある方から、これまでに利用者・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回答を得た（複数ある場合は、その中で最も精神的に影響が大きかったと思うケースについて）。

a)ハラスメントを受けた対象について

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、ハラスメントを受けた対象をみると、「利用者から受けたハラスメントである」は訓練・就労系が48.6%、児童入所系が47.8%、訪問系が43.3%と多く、「家族等から受けたハラスメントである」は児童通所系が61.5%、居住系が61.1%、相談系が45.3%と多かった。

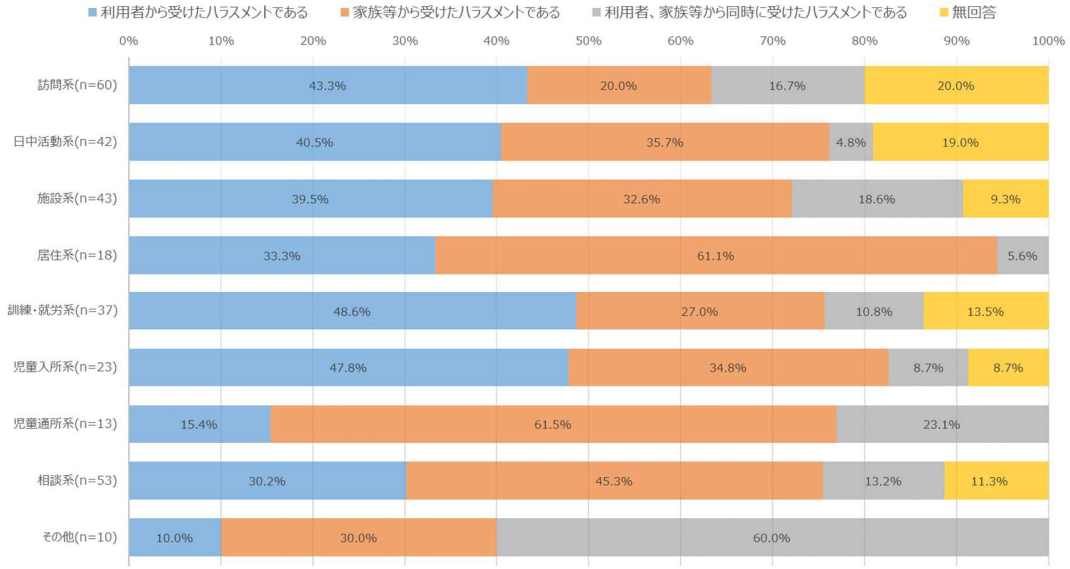


図９－１：ハラスメントを受けた対象について

（利用者・家族等のどちらかからハラスメントを受けたことがある人が回答）

b) ハラスメントを受けた際の対応について

ハラスメントを受けた際の対応をみると、すべてのカテゴリで「誰かに相談した」が最も多かった。

表９－１：ハラスメントを受けた際の対応

| | 調査数 | 誰かに相談した | 謝り続けた | 毅然と対応した | 要求に応じた | 何もできなかった | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 訪問系 | 60 | 45.0% | 10.0% | 36.7% | 10.0% | 8.3% | 5.0% |
| 日中活動系 | 42 | 54.8% | 16.7% | 26.2% | 9.5% | 2.4% | 9.5% |
| 施設系 | 43 | 46.5% | 18.6% | 37.2% | 11.6% | 4.7% | 9.3% |
| 居住系 | 18 | 61.1% | 16.7% | 38.9% | 16.7% | 5.6% | 0.0% |
| 訓練・就労系 | 37 | 48.6% | 16.2% | 40.5% | 8.1% | 2.7% | 0.0% |
| 児童入所系 | 23 | 56.5% | 21.7% | 39.1% | 8.7% | 21.7% | 0.0% |
| 児童通所系 | 13 | 69.2% | 30.8% | 15.4% | 30.8% | 7.7% | 7.7% |
| 相談系 | 53 | 56.6% | 17.0% | 47.2% | 3.8% | 5.7% | 3.8% |
| その他 | 10 | 90.0% | 20.0% | 50.0% | 20.0% | 10.0% | 0.0% |

※ハッチはカテゴリの最上位。「その他」はひたすら話を聞いた、話し合いの場を設けたなど。

c) 何もしなかった理由

何もしなかった理由としては、「問題が大きくなると面倒だから」「生活歴や障害特性等に伴うものだから」「何をしても解決にならないと思ったから」が多かった。

表９－２：何もしなかった理由

（ハラスメントを受けた際に何もできなかったと回答した人が回答）

| | 調査数 | 職務上不利益が生じると思ったから | 職場内で公になることが懸念されたから | 職場の上司や同僚との人間関係が悪くなることが懸念されたから | 相談しにくい雰囲気があったから | 相談できる窓口や担当部署がなかったから | 相談できる窓口や担当部署が分からなかったから | 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 | 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 | 何らかの行動をするほどのことではなかったから | 問題が大きくなると面倒だから | 相手のことを考えたから | 生活歴や障害特性等に伴うものだから | 何をしても解決にならないと思ったから | 自分自身でうまく対応できているから | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 | 20 | 20.0% | 5.0% | 10.0% | 10.0% | 10.0% | 5.0% | 10.0% | 10.0% | 20.0% | 25.0% | 10.0% | 35.0% | 30.0% | 10.0% | 0.0% |

※ハッチはカテゴリの上位３項目。調査数が少数のため、カテゴリ別とせず全体集計とした。

d) ケースにおいてハラスメントを受けた際に相談した相手

ケースにおいて「相談した」と回答した方についてその相手をみると、いずれのカテゴリも「上司」、「職場の同僚」が多かった。カテゴリによって、「公的機関」「部下」も上位に含まれた。

表９－３：ケースにおいてハラスメントを受けた際に相談した相手

| | 調査数 | 上司 | 公的機関 | 職場の同僚 | 労働組合 | 部下 | 所属法人の相談窓口 | 家族 | 友人・知人 | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 訪問系 | 60 | 40.0% | 8.3% | 26.7% | 0.0% | 5.0% | 0.0% | 6.7% | 6.7% | 0.0% |
| 日中活動系 | 42 | 47.6% | 2.4% | 33.3% | 0.0% | 9.5% | 0.0% | 2.4% | 2.4% | 0.0% |
| 施設系 | 43 | 39.5% | 2.3% | 30.2% | 0.0% | 4.7% | 2.3% | 2.3% | 2.3% | 0.0% |
| 居住系 | 18 | 55.6% | 5.6% | 38.9% | 0.0% | 27.8% | 0.0% | 5.6% | 11.1% | 0.0% |
| 訓練・就労系 | 37 | 45.9% | 8.1% | 27.0% | 2.7% | 8.1% | 2.7% | 5.4% | 5.4% | 2.7% |
| 児童入所系 | 23 | 56.5% | 13.0% | 30.4% | 0.0% | 4.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 児童通所系 | 13 | 53.8% | 15.4% | 61.5% | 0.0% | 15.4% | 0.0% | 7.7% | 0.0% | 0.0% |
| 相談系 | 53 | 41.5% | 15.1% | 43.4% | 0.0% | 3.8% | 0.0% | 0.0% | 7.5% | 7.5% |
| その他 | 10 | 80.0% | 10.0% | 60.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

※ハッチはカテゴリの上位３項目。「その他」は医療機関、基幹相談支援センターなど。

e) 相談相手が対応した内容

ケースにおいて「相談した」と回答した方の相談相手が対応した内容をみると、「ハラスメントの報告をした際、事実を認めてくれた」「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」がいずれのカテゴリも多かった。このほか、上司、職場の同僚、部下では「具体的な対応について話し合う場を設けてくれた」が上位 3 項目に入った。

表９－４：ケースにおいてハラスメントを受けた際に相談した相手

| | 調査数 | ハラスメントの報告をした際、事実を認めてくれた | 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 | 具体的な対応について話し合う場を設けてくれた | 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 | 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 | 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 | 担当を変えるなどの対応を取ってくれた | 利用者・家族等へ注意喚起し、再発防止に努めてくれた | 対応方法に問題があると言われた | 我慢するように言われた | 特にない | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 上司 | 138 | 76.8% | 63.8% | 46.4% | 29.0% | 26.1% | 37.0% | 27.5% | 23.9% | 6.5% | 6.5% | 2.9% | 2.2% |
| 公的機関 | 25 | 72.0% | 36.0% | 24.0% | 28.0% | 24.0% | 20.0% | 4.0% | 16.0% | 8.0% | 4.0% | 8.0% | 12.0% |
| 職場の同僚 | 104 | 81.7% | 38.5% | 31.7% | 15.4% | 25.0% | 23.1% | 15.4% | 7.7% | 5.8% | 2.9% | 2.9% | 2.9% |
| 労働組合 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 部下 | 22 | 81.8% | 22.7% | 45.5% | 9.1% | 27.3% | 18.2% | 9.1% | 9.1% | 0.0% | 0.0% | 4.5% | 9.1% |
| 所属法人の相談窓口 | 2 | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 50.0% | 50.0% | 0.0% | 0.0% |
| 家族 | 10 | 40.0% | 20.0% | 10.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 10.0% | 10.0% | 30.0% | 10.0% |
| 友人・知人 | 14 | 57.1% | 14.3% | 0.0% | 7.1% | 0.0% | 7.1% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 14.3% | 0.0% |
| その他 | 5 | 80.0% | 20.0% | 20.0% | 0.0% | 0.0% | 20.0% | 0.0% | 20.0% | 20.0% | 0.0% | 0.0% | 40.0% |

※ハッチはカテゴリの上位３項目。「その他」は上司も担当になってくれた、暖かい言葉をかけてくれたなど。

f) 結果、利用者・家族等から受けていたハラスメントのその後の状況

ケースにおいて対応の結果、利用者・家族等から受けていたハラスメントのその後の状況をみると、「おさまった」ものは約 1 割～約 3 割であった。ほとんどのカテゴリでは、「変わらなかった」が 3 割程度を占めた。

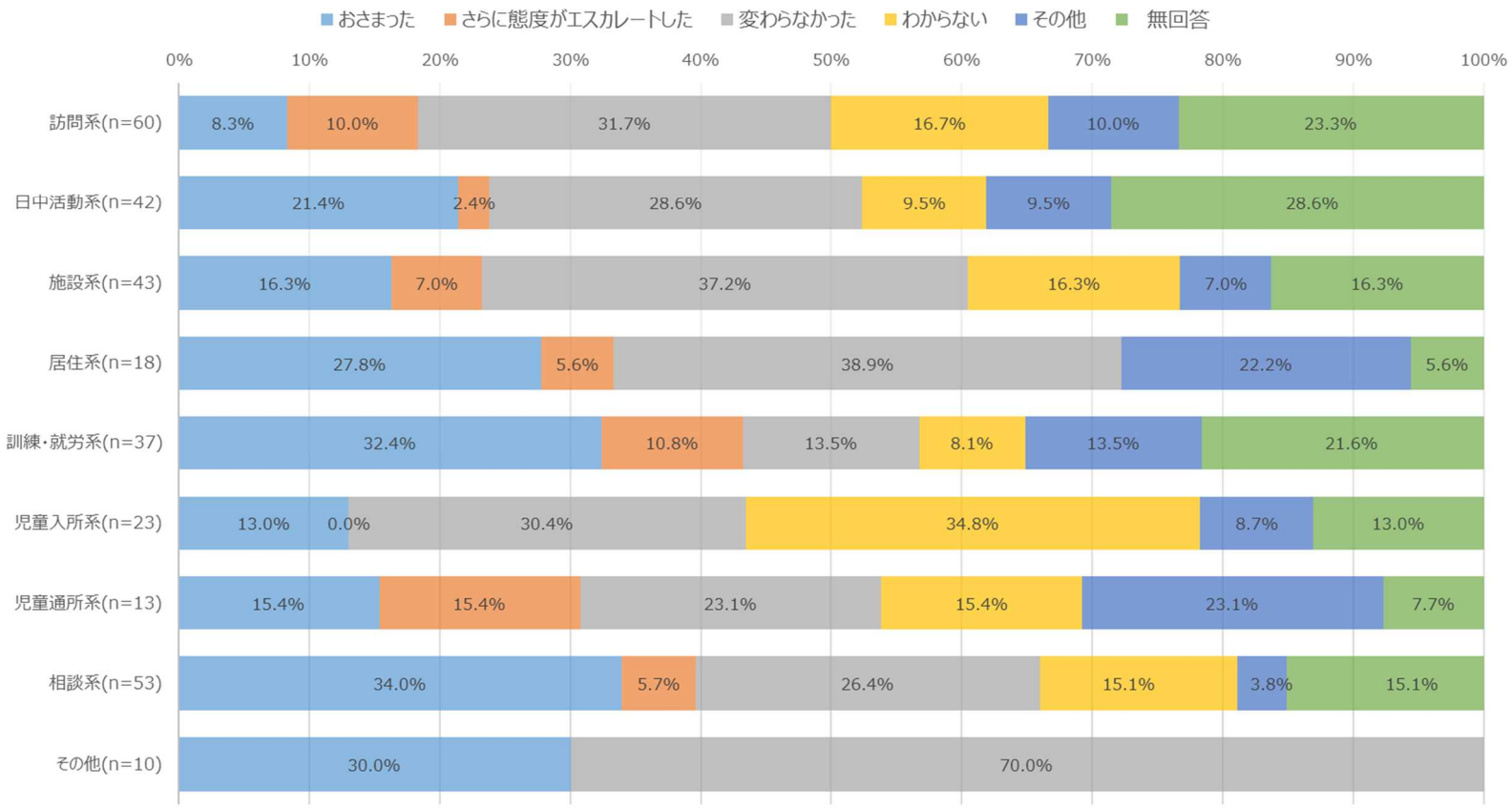


図９－２：相談した結果、利用者・家族等から受けていたハラスメントのその後の状況

⑤利用者・家族等からのハラスメントの予防や対策

a) 利用者・家族等からのハラスメントに関する教育を受けた経験の有無

利用者・家族等からのハラスメントに関する教育を受けた経験の有無をみると、ほとんどのカテゴリで「受けたことはない」が半数程度を占めた。訪問系では「施設・事業所内で研修などで受けた」が 51.5%と多かった。

表１０－１：利用者・家族等からのハラスメントに関する教育を受けた経験の有無

| | 調査数 | 学生時に授業などで受けた | 施設・事業所内で研修などで受けた | 施設外の勉強会などで受けた | 受けたことはない |
|---|---|---|---|---|---|
| 訪問系 | 291 | 6.5% | 51.5% | 15.8% | 27.1% |
| 日中活動系 | 216 | 5.6% | 31.0% | 9.7% | 52.3% |
| 施設系 | 144 | 6.3% | 28.5% | 5.6% | 56.3% |
| 居住系 | 89 | 3.4% | 39.3% | 15.7% | 47.2% |
| 訓練・就労系 | 270 | 5.9% | 29.6% | 18.5% | 49.3% |
| 児童入所系 | 60 | 11.7% | 26.7% | 13.3% | 50.0% |
| 児童通所系 | 222 | 13.1% | 28.8% | 14.4% | 51.4% |
| 相談系 | 166 | 10.8% | 25.3% | 16.9% | 48.2% |
| その他 | 51 | 0.0% | 29.4% | 15.7% | 62.7% |

※ハッチはカテゴリの最上位。

b) 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に関する知識の有無

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に関する知識の有無をみると、「知らない」が 4 割～7 割であった。訪問系は「知っている」が 49.8%と多かった。

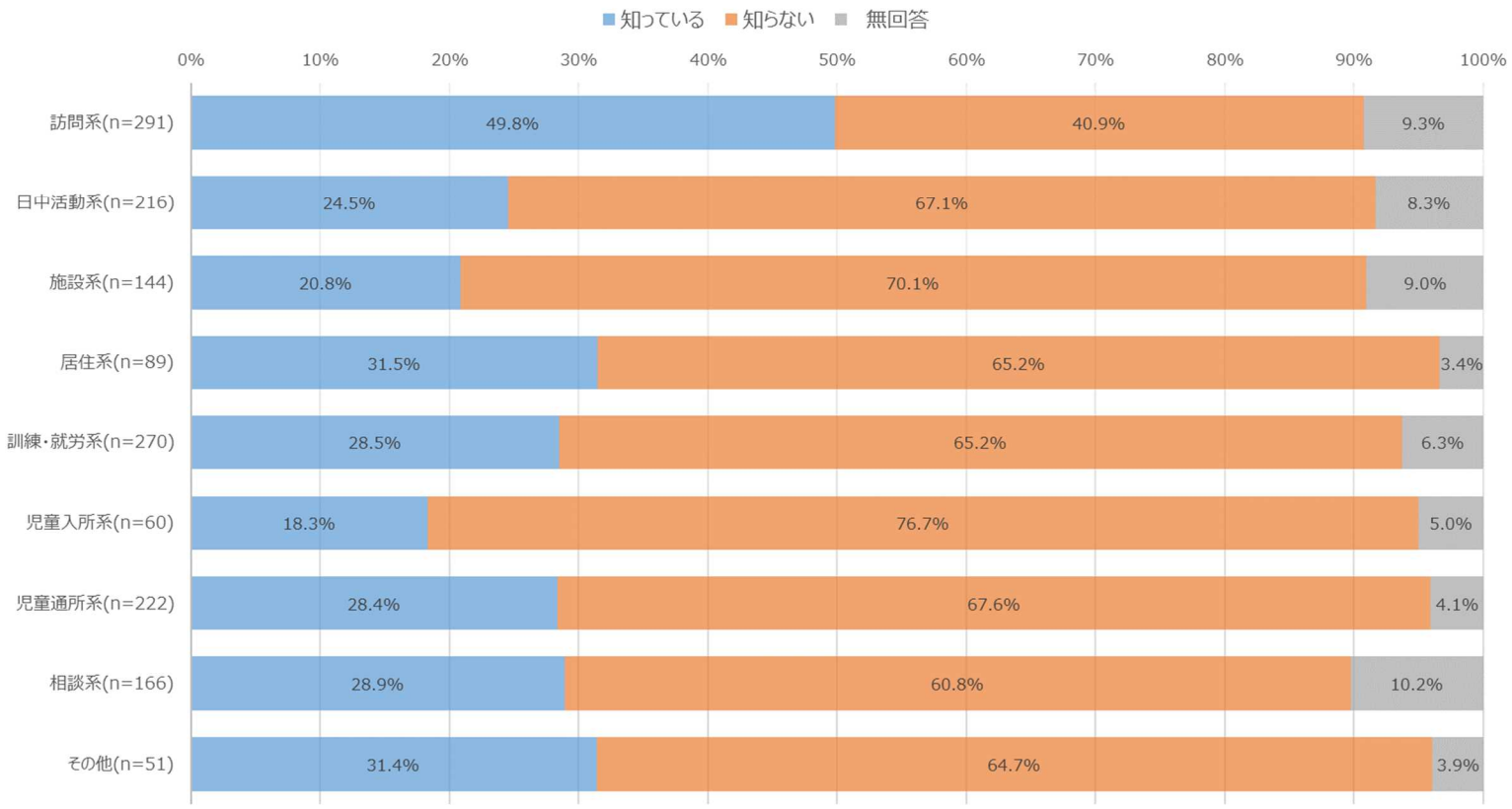


図１０－１：個人で取組める利用者・家族等からのハラスメントの具体的な予防対策に関する知識の有無

c) 施設・事業所における利用者・家族等からのハラスメント発生時の対応方法(マニュアル類)に関する知識の有無

施設・事業所における利用者・家族等からのハラスメント発生時の対応方法(マニュアル類)に関する知識の有無を見ると、「知らない」が６～７割であった。訪問系は「知っている」が 56.4%と多かった。

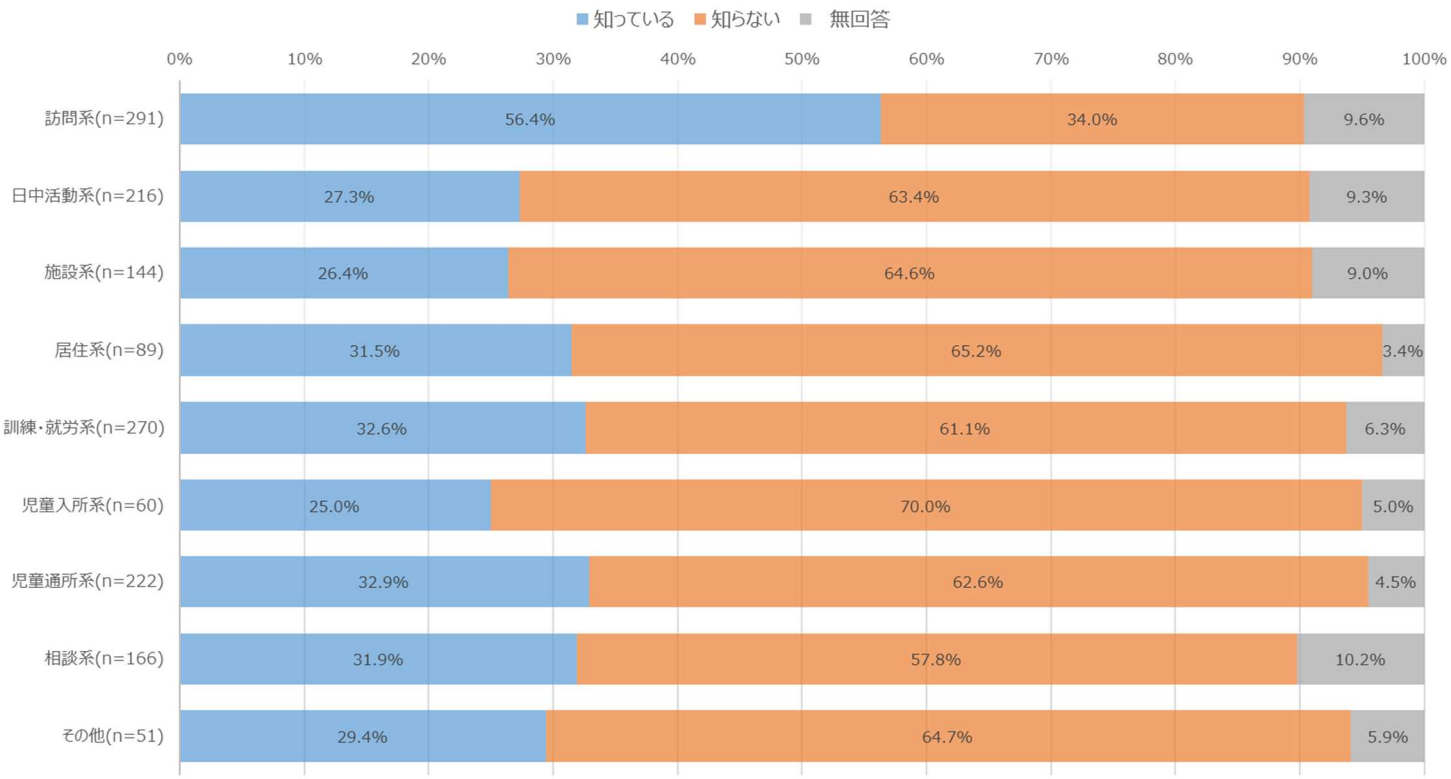


図１０－２：利用者・家族等からのハラスメント発生時における、施設・事業所で定められた対応方法（マニュアル類）の有無

d) 施設・事業所に希望する対応

利用者・家族等から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をみると、「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」「具体的な対応について話し合う場が欲しい」が多かった。

管理者のハラスメント発生時の施設・事業所の初動対応の回答結果と、概ね同様の結果となっている。

表１０－２：施設・事業所に希望する対応【複数回答】

| | 調査数 | ハラスメントの報告をした際、事実を認めてほしい | 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 | 具体的な対応について話し合う場が欲しい | 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 | 複数人で対応するなどの対応を取って欲しい | 担当を変えるなどの対応を取って欲しい | 利用者・家族等へ注意喚起し、再発防止に努めて欲しい | 特にない | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 訪問系 | 291 | 39.9% | 61.2% | 48.5% | 38.5% | 34.7% | 37.5% | 50.2% | 4.8% | 1.0% |
| 日中活動系 | 216 | 41.7% | 65.7% | 51.9% | 31.5% | 43.1% | 28.7% | 46.3% | 4.2% | 0.5% |
| 施設系 | 144 | 44.4% | 66.7% | 46.5% | 34.7% | 43.8% | 25.7% | 43.8% | 6.9% | 1.4% |
| 居住系 | 89 | 40.4% | 55.1% | 53.9% | 31.5% | 40.4% | 14.6% | 34.8% | 12.4% | 2.2% |
| 訓練・就労系 | 270 | 42.6% | 59.6% | 50.7% | 39.6% | 43.3% | 27.4% | 46.3% | 5.2% | 1.5% |
| 児童入所系 | 60 | 40.0% | 55.0% | 46.7% | 35.0% | 35.0% | 16.7% | 36.7% | 11.7% | 0.0% |
| 児童通所系 | 222 | 44.6% | 64.9% | 54.1% | 29.7% | 43.7% | 26.1% | 35.1% | 5.0% | 0.5% |
| 相談系 | 166 | 41.0% | 62.7% | 65.1% | 38.0% | 49.4% | 33.7% | 44.6% | 1.8% | 1.2% |
| その他 | 51 | 45.1% | 68.6% | 35.3% | 27.5% | 29.4% | 15.7% | 52.9% | 7.8% | 0.0% |

※ハッチはカテゴリの上位３項目。「その他」は、ハラスメントによって心身に支障が出た場合の対応を示してほしいなど。

⑤利用者・家族等からのハラスメントの考え方

a) 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

利用者・家族等からのハラスメントへの対応で、必要と考えることをみると、いずれのカテゴリでも上位 3 項目は「利用者・家族等と事業所・施設による相互的な確認」「相談しやすい組織体制の整備」「施設・事業所内での情報共有」となっている。

管理者の同じ質問への回答結果と比較しても、概ね同様の結果となっている。

表１１－１：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【複数回答】

| | 調査数 | 利用者・家族等への啓発活動 | 利用者・家族等と事業所・施設による相互的な確認 | 管理者向けのハラスメント対策のマニュアル整備 | 管理者向けのハラスメント対策の教育 | 相談しやすい組織体制の整備 | 施設・事業所内での情報共有 | 支給者（自治体）の支援・相談体制の構築・強化 | 職員の支援技術の向上 | ハラスメント対策に関する法制度などの整備 | 特にない | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 訪問系 | 291 | 50.5% | 54.6% | 31.3% | 25.1% | 61.9% | 56.0% | 25.8% | 29.2% | 33.3% | 2.7% | 2.1% |
| 日中活動系 | 216 | 41.7% | 53.7% | 29.6% | 25.0% | 64.8% | 50.0% | 13.4% | 34.7% | 27.8% | 1.9% | 0.0% |
| 施設系 | 144 | 43.1% | 55.6% | 41.0% | 31.3% | 56.9% | 56.3% | 27.1% | 38.2% | 38.9% | 4.2% | 0.0% |
| 居住系 | 89 | 38.2% | 53.9% | 38.2% | 37.1% | 59.6% | 52.8% | 20.2% | 39.3% | 27.0% | 1.1% | 0.0% |
| 訓練・就労系 | 270 | 40.7% | 55.6% | 34.8% | 29.3% | 63.0% | 60.7% | 28.1% | 43.3% | 29.3% | 3.7% | 0.7% |
| 児童入所系 | 60 | 40.0% | 48.3% | 43.3% | 40.0% | 58.3% | 58.3% | 15.0% | 38.3% | 20.0% | 3.3% | 1.7% |
| 児童通所系 | 222 | 34.2% | 57.2% | 38.7% | 35.6% | 59.5% | 60.4% | 22.5% | 36.5% | 25.7% | 1.8% | 0.0% |
| 相談系 | 166 | 36.1% | 50.6% | 40.4% | 37.3% | 60.2% | 56.0% | 38.0% | 45.2% | 34.3% | 0.6% | 0.6% |
| その他 | 51 | 37.3% | 49.0% | 35.3% | 33.3% | 54.9% | 47.1% | 15.7% | 31.4% | 15.7% | 3.9% | 0.0% |

※ハッチはカテゴリの上位３項目。「その他」は、契約書や重要事項説明書への明確な記載など。

b) 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

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をみると、「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」「利用者・家族等がサービスの範囲を理解していないから」が多かった。この他、カテゴリごとに上位 3 項目になったものでは、「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」「利用者・家族等に障害や病気などによる影響があるから」「利用者・家族等の性格又は生活歴による影響があるから」が多かった。

管理者の同じ質問への回答結果と比較しても、概ね同様の結果となっている。

表１１－２：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【複数回答】

| | 調査数 | 職員の仕事の意義や価値が低く見られているから | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | 利用者・家族等のモラルが低下してきているから | 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 | 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 | 利用者・家族等がサービスの範囲を理解していないから | 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 | 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 | 利用者・家族等に障害や病気などによる影響があるから | 利用者・家族等の性格又は生活歴による影響があるから | わからない | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 訪問系 | 291 | 46.0% | 29.6% | 23.7% | 19.6% | 13.7% | 29.2% | 28.2% | 26.8% | 45.7% | 47.1% | 18.6% | 24.7% | 39.2% | 44.7% | 2.1% | 1.7% |
| 日中活動系 | 216 | 27.3% | 31.0% | 26.4% | 11.6% | 13.4% | 15.3% | 16.7% | 21.3% | 35.6% | 35.2% | 16.7% | 30.6% | 24.5% | 28.2% | 4.6% | 2.3% |
| 施設系 | 144 | 35.4% | 34.7% | 29.9% | 10.4% | 13.9% | 20.1% | 26.4% | 29.2% | 43.8% | 46.5% | 23.6% | 34.0% | 37.5% | 36.8% | 7.6% | 0.0% |
| 居住系 | 89 | 25.8% | 40.4% | 40.4% | 12.4% | 14.6% | 23.6% | 18.0% | 27.0% | 37.1% | 47.2% | 27.0% | 38.2% | 41.6% | 39.3% | 2.2% | 1.1% |
| 訓練・就労系 | 270 | 31.9% | 33.7% | 28.5% | 11.5% | 11.1% | 18.9% | 20.0% | 23.7% | 37.8% | 41.1% | 19.6% | 31.9% | 35.9% | 41.1% | 5.6% | 1.5% |
| 児童入所系 | 60 | 30.0% | 23.3% | 28.3% | 11.7% | 13.3% | 16.7% | 28.3% | 20.0% | 36.7% | 21.7% | 13.3% | 36.7% | 26.7% | 36.7% | 5.0% | 0.0% |
| 児童通所系 | 222 | 27.9% | 39.2% | 37.8% | 11.7% | 12.2% | 17.1% | 22.1% | 31.5% | 35.1% | 30.6% | 16.2% | 31.5% | 29.7% | 33.8% | 4.1% | 0.9% |
| 相談系 | 166 | 29.5% | 34.3% | 32.5% | 17.5% | 9.0% | 30.7% | 21.7% | 26.5% | 42.2% | 43.4% | 24.1% | 24.1% | 48.8% | 51.8% | 3.6% | 0.6% |
| その他 | 51 | 37.3% | 27.5% | 19.6% | 11.8% | 17.6% | 13.7% | 13.7% | 23.5% | 45.1% | 39.2% | 21.6% | 23.5% | 45.1% | 37.3% | 3.9% | 0.0% |

※ハッチはカテゴリの上位３項目。

### （３）アンケート調査結果のまとめ

事業者及び職員へのアンケート調査の結果を、以下のとおり整理した。

①ハラスメントの発生状況

職員アンケートでは、利用者本人からハラスメントを受けたことの有無について、カテゴリにより異なるものの４割～５割が「受けたことがある」と回答した。受けたハラスメントの内容をみると、児童入所系、児童通所系では「身体的暴力」が最も多く、それ以外のカテゴリではいずれも「精神的暴力」が最も多かった。

家族等からハラスメントを受けたことの有無については、「受けたことがある」と回答した中では児童入所系で 38.3%と最も多く、児童通所系が 5.9%で最も低かった。その内容をみると、すべてのカテゴリで「精神的暴力」が最も多かった。

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みると、「仕事を辞めたいと思ったことがある」が３～５割であった。

②ハラスメントを受けた場合の相談状況

職員アンケートの結果から、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みると、「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」は３～６割、「ハラスメントを受けた際に相談しなかった」が１～３割であった。

相談しなかった理由では、「相談しても解決しないと思ったから」、「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」との回答が多かった。なお、施設系、居住系、児童入所系、児童通所系では、「問題が大きくなると面倒だと思ったから」の回答も上位 3 項目に含まれた。

③ハラスメントの把握方法、発生時の対応方法について

事業者アンケートにおける利用者・家族等からのハラスメントの把握方法をみると、すべてのカテゴリで「職員からの報告を受けて把握」が最も多かった。その他に「会議・ミーティングなどを通じて把握」、「職員の相談・苦情窓口にて把握」が多くあげられた。施設系、居住系では「管理者が、定期的に支援記録を確認することで把握」も上位 3 項目に含まれた。ハラスメントを把握するための工夫では、「相談しやすい職場の雰囲気づくり」、「複数人で支援にあたる」、「管理者以外にハラスメント相談用窓口を設置する」等の回答があった。

ハラスメント発生時の施設・事業所の対応方法では、ほとんどのカテゴリで「ハラスメントの事実確認を行う」、「職員に今後の対応について明確に示す」、「職員の具体的対応について話し合う場を設定する」が多かった。

対応の中で「被害を受けた職員を加害者と関わらないよう調整する」対応の実施状況を確認したところ、ほとんどのカテゴリで「実施している」との回答が半数以上を占めた。一方で、「実施していない」と回答した場合、理由としては「ハラスメント事案を対応したことが無い」という回答が多く見られた。ついで「実施したいが、人手が足りない」「施設が小規模のため、物理的に隔離が不可能」という回答が多くあった。

④ハラスメントの防止について

事業者アンケートでは、利用者・家族等からのハラスメント発生時の施設・事業所における再発防止対策の整備状況については、「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組織内で検討する体制がある」という回答がいずれのカテゴリでも多く、おおむね半数以上であった。また「ハラスメントの発生ケースを振り返り、組織内で再発防止を検討する体制がある」という回答もいずれのカテゴリでも多くみられた。

また、利用者・家族等からのハラスメント発生に備えて準備している事柄や体制等を見ると「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」、「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」との回答が多かった。ハラスメントの発生に備えて工夫していることでは、「連絡、相談の徹底」「ハラスメント対応マニュアルの整備」「事務所内の死角をなくし、見通しが良くなるようなレイアウトにしている」等の回答があった。

施設・事業所における組織内の職員への周知・啓発方法については、「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」と回答した事業者が多く見られた。一方で「特にない」という回答も多くのカテゴリにおいて 3 割以上となっている。訪問系では他カテゴリと比べ、何らかの周知・啓発を実施していると回答した事業者の割合が多かった。周知・啓発方法で工夫していることは、「会議等でのマニュアルの確認、読み合わせ」「研修の実施」等の回答があった。

さらに、施設・事業所における利用者・家族等への周知・啓発方法について、「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」と回答した施設が多かった。一方、「特にない」の回答もほとんどのカテゴリで 4 割～ 5 割と多く見られた。利用者・家族等への啓発の実効性を上げるために工夫していることは、「定期的な相談の場を持つ」「契約時に具体例を示すなどして丁寧な説明を行う」等の回答があった。

利用者・家族等からのハラスメントの解決のため、施設・事業所で取組みを行う上での課題については、ほとんどのカテゴリにおいて「ハラスメントかどうかの判断が難しい」が最も多かった。その他では、「発生状況を把握することが難しい」、「ハラスメントの解決のためのノウハウがない」、「適切な対処の目安がわからない」が多かった。

職員アンケートでは、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に関する知識の有無をみると、「知らない」が 4 割～7 割であった。訪問系は「知っている」が 49.8%と多かった。また、施設・事業所における利用者・家族等からのハラスメント発生時の対応方法(マニュアル類)に関する知識の有無を見ると、「知らない」が 6 ～ 7 割であった。訪問系は「知っている」が 56.4%と多かった。

⑤ハラスメントに対する考え方等について

事業者アンケートにおける利用者・家族等からのハラスメントの対応で、施設・事業所として必要と考えることをみると、ほとんどのカテゴリにおいて「相談しやすい組織体制の整備」、「施設・事業所内での情報共有」の回答が多くみられた。その他、「利用者・家族等への啓発活動」「利用者・家族等と貴組織による相互的な確認」「管理者向けのハラスメント対策の教育」「職員の支援技術の向上」が上位 3 項目に含まれた。職員アンケートにおいても、「相談しやすい組織体制の整備」、「施設・事業所内での情報共

有」「利用者・家族等と貴組織による相互的な確認」がすべてのカテゴリで上位 3 項目であり、概ね一致している。

利用者・家族等からのハラスメントに関する事業者の考えについては、「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」、「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」が多かった。「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」、「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」も多く見られた。

## 3．ヒアリング調査の結果

主なヒアリング結果は以下のとおり。

| 質 問 項 目 | 主 な 回 答 |
|---|---|
| 対応方針・体制整備 | ・今までは「ハラスメント」というものを現場で扱うという文化がなかったが、委員会など体制が整っていれば公式な後ろ盾となり、言っていい、相談していい環境づくりにつながっていくと考えられる。（社会福祉法人 A）<br>・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。（社会福祉法人 D）<br>・普段から、ハラスメントに限らず問題等が発生した場合は、必ずサービス管理責任者（兼施設長）に報告する、自分一人で処理しない、ということを徹底している。現場のみで対応しても、そこからさらに別の問題が発生したり、こじれてしまう可能性がある。責任者としても状況を把握していないと責任も取りづらい。（有限会社 E） |
| ハラスメント防止 | ・誰もが生活しやすくするのが福祉である、というような雰囲気を作ったり、上層部が穏やかな対応を心がけるなど、組織全体の風土づくりを大切にしている。組織全体の雰囲気というものは、穏やかなものにせよギスギスしたものにせよ、上から下に連鎖していく。その一番先にいるのが利用者。上層部の意識はきわめて重要。（社会福祉法人 A）<br>・常日頃から、そのような事案についてはケース検討や打ち合わせをしながら現場で対応している。そのなかで指導が必要な場合は指導している。新規入職者へは、利用者の特性や支援時の危険性などの説明をしている。（社会福祉法人 B）<br>・相談支援中には常に万が一の状況を想定しながら対応するとともに、そのような状況を作らないようにするように心がけている。基本的に一対一となるため、ハラスメントが起こりやすい。基本的なことだが、同性で対応することもやはり効果的である。（社会福祉法人 C） |

| | |
|---|---|
| | ・異性間のマンツーマンの対応は可能な限り避け、どうしても必要な場合は窓や扉を開ける、利用者に部屋の中にはいかない、といった指導をしている。（社会福祉法人 D）<br>・契約時にハラスメント行為はしないこと、何かあれば相談することを伝えている。（有限会社 E）<br>・年齢的なものもあり、ハラスメントという線引きが難しいため、ハラスメント防止という形で利用者や家族に周知していることは特にない。（株式会社 G） |
| ハラスメント発生の把握 | ・アンケートなど機会があれば答えやすいが、提出先次第なところもある。施設内、法人内だと十分には心の内を回答しづらい場合も考えられる。法人本部から異動希望などの年度末の定期人事アンケートがあるが、そこにも不平不満など辛辣なことが書かれていることもある。ただし、それへの回答をしないと回答者も書いても無駄と感じてしまう。（社会福祉法人 A）<br>・ケース会議などで報告があったり、日々トラブルがあった場合には記録・検討することとなっているため、職員全員がささいなことでも把握するように心がけている。どんなことでも情報共有するように、というのは常日頃から組織全体で意識している。（社会福祉法人 B）<br>・業務の振り返りチェックシート、セルフチェックシート、職員アンケートなどで定期的に状況を把握している。いずれも虐待防止の面からのアプローチではあるが、それに限らず職員が業務中に苦痛を感じたことやハラスメント等についても記載している。（社会福祉法人 D）<br>・施設長（兼サービス管理責任者）が日常の作業の中に入るなどして、問題がないかに加え、利用者の表情やしぐさなどに変わったところがないかなど気にしながら様子を見ている。（有限会社 E）<br>・サービス管理責任者／サービス提供責任者とヘルパーの関係がうまくいっていない場合は、管理者や他の職員など、誰でもよいので声をかけて、ということにしている。法人本部窓口、第三者委員窓口も設けているが、逆に相談しづらい様子で、いまのところ利用されていない。事業所が小規模であることや提供サービスの性質から、内部で話しやすいのかもしれない。（社会福祉法人 F）<br>・大人でも人同士の相性というのはあり、職員と児童生徒であっても |

| | |
|---|---|
| | 相性が良くない場合、対応が難しい場合は必ず出てくるので、無理をしたり抱え込んだりしないように、という話をしている。（株式会社G） |
| 事実確認 | ・相談窓口になる職員などを対象に、相手が言いやすい雰囲気づくりをする、誘導するような話し方はしない、といった内容の相談対応に関する研修の実施を検討している。（社会福祉法人 A）<br>・複数名（とりまとめ者：主任級と、他人員は内容に応じて性別や属性を踏まえて人選）での対応を基本とし、保護者から話を聞くときは第三者を入れるようにしている。聞き取り用の書式などはなく、メモや報告書のような形で上げている。（社会福祉法人 D）<br>・職員には回りくどいことではなく、具体的な内容を聞くようにしている。どんな言葉で対応したか、どういう風な話をされたか、といった完全な事実確認の聞き取りをしている。対応対策は事実が最も重要。（有限会社 E）<br>・利用者の場合、事件の直後は感情が高ぶっている場合も多いので、時間をおいたり次の日にするなど、落ちついた状態で話を聞く。（有限会社 E）<br>・家族から話がある場合は、多くの場合利用者側の情報しかないため、偏っていることも時にはあるが、まず、言いたいことは言ってもらう。そして謝りを一言入れる。そうすると落ち着くケースも多いので、その流れで話を進めていく。また、その場ですべて回答や否定をするのではなく、すぐに判断できないことは持ち帰って職員に事実確認などもしてから回答している。（有限会社 E） |
| 対応方針の検討<br>対応 | ・利用者や家族の特性を踏まえて、直接の対応と同時並行で、別の場所で当事者以外のスタッフが集まって今後の対応方針、対応者や落としどころまでのストーリーなど検討を行う。（社会福祉法人 B）<br>・家族からの過度な要求などについて、具体的な内容での調整に落とし込んで対応するなどしている。できないことはできない、できるのはここまで、というなるべく具体的な支援計画などを書面にして示すようにしている。（社会福祉法人 C）<br>・職員のメンタルの状況によってその利用者と向き合い続けさせるか検討し、職員本人の意思次第では経験のある主任と一緒に入るなどして、対応を継続させる場合もある。経験不足によるものであれば、向き合い続けることで職員の資質も向上し、対応できるようになるこ |

| | |
|---|---|
| | ともあるが、職員本人が本当に無理で、我慢できない場合は距離を離すことになる。一番問題なのは、あまりに我慢しすぎて爆発して虐待につながることである。（社会福祉法人 C）<br>・振り返りチェックシートなど各シートには対利用者の問題も多く書かれており、可能なものはすべて早めにフィードバックしている。具体的な回答ができない場合も、現在は対応不可、現在検討中など良い内容も含めて必ず何らかの形で回答している。（社会福祉法人 D）<br>・ヘルパーの変更で対応しているケースも多いが、利用者との相性、サービス自体の得手不得手（スキル面）や人数の制限もあり、必ず変更による対応ができるとは限らない。事務所内で変更できるヘルパーがいない場合は別の事業所を探すといった対応もしている。（社会福祉法人 F）<br>・問題が起こる場合、事業所の中だけでなく、学校や家庭、ほかの福祉サービスなど、様々な要因が背景にあるため、必ず相談支援事業所と連携して対応している。（株式会社 G） |
| 関係機関との連携 | ・施設内で対応できるものついては、通常の支援の指導教育という形で収まるが、役職者会議であがったケースなどは顧問弁護士、計画相談、行政などとも交えて対応を検討する場合がある。特に保護者が関わるケースは必ず第三者を入れるようにしている（保護者は施設とは利害関係があり、言いづらいこともある）。その場合は児童相談所や行政に入ってもらう場合が多く、ほかには生活保護の担当者に入ってもらうこともある。（社会福祉法人 D）<br>・支援会議など会議の規模を大きくして職員本人を入れてしまうと、緊張などで事実通りの内容を話せない場合などもあるので、各機関と個別に相談する機会を持っている。（有限会社 E）<br>・サービス管理責任者／サービス提供責任者にも、必要な場合はすぐに区のケースワーカーに相談するようにと指導している。ケースごとに関わり方の度合いは違うが、ケースワーカーと基幹相談支援センターの相談員も利用者の相談に適宜入ってそれぞれの状態を把握してくれている。（社会福祉法人 F）<br>・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。そのため、行政が先頭に立って意識改革や研修などを実施してほしいという要望はある。実際に行政に依頼をし、虐待防止に関する研修を実施してもらったが、そのような（行政に依頼すると研修をしてく |

| | |
|---|---|
| | れるという）仕組みを今まで知らなかった。（株式会社 G） |
| 課題 | ・利用者からのセクハラ的なことや物理暴力、精神的圧力などについては、要支援の内容なのか、ハラスメントとするか線引きが最も難しい。強度行動障害の特性による暴力などもあるため、現場、個人、少人数で対応するのではなく、施設として対応することが重要である。（社会福祉法人 A）<br>・夜勤での入所系の少人数での対応については、一対一や閉鎖的な状況で職員本人がどうするか、施設がどうするかという両面で検討が必要。大きな法人だと、夜勤や少人数での対応はある程度経験を積んでから入る場合が多いが、小さな事業所などだとパートの職員が入ったりすることもあるため、発生する可能性が高まる。（社会福祉法人 A）<br>・家族との人間関係の構築が難しい。年に 1 回しか会わない家族などもいるので、何かあった時にも連絡がしづらいということもある。日頃の関係性づくりというのが課題。（社会福祉法人 B）<br>・他機関等との連携についても、普段利用者本人と関わっていない人が、人手不足だから手伝うといったことになると、むしろこじれる可能性が高い。相談支援や包括支援、民生委員などかかわりのある人とつなぐのが一つの手段かと思われる。（社会福祉法人 B）<br>・状況にもよるが、職員が相談をする人と、職員を指導・教育する人は別にしたほうがよい場合もあるのかもしれない。指導される人には職員の心理として相談しづらいこともある。（社会福祉法人 C）<br>・虐待、苦情、職員間のハラスメント、それぞれに窓口や第三者委員を置いている。それに加えて利用者からのハラスメントの窓口や書式などを整えるというのは負担がさらに増えてしまう懸念がある。一方でその必要性は感じているので、どう対応していくかが課題である。（社会福祉法人 D）<br>・・もう少し風通しの良い環境をつくりたい。直行直帰のヘルパーが多いので、もう少し立ち寄りやすい事務所、支援の合間に少し休憩できるような場所になるとよいと考えている。（社会福祉法人 F）<br>・受け入れる事業所、教室によって部屋の構造が異なるが、場所によってはどうしても配置職員の人数では見きれない死角がある。職員を配置する場所を工夫するなどして、死角もカバーできるように気を付けているが、それにも限界があるため、対応方法が課題となっている。（株式会社 G） |

| | |
|---|---|
| | ・・事業所間で、関係機関連携加算という加算があるが、事業所間の連携がお互いにプラスになるような加算報酬制度があると利用児にあった総合的な支援につながるのではないかと思う。（株式会社G） |

## ４．ハラスメント対策マニュアルのとりまとめ

### （１）目的

本事業で把握した障害福祉等サービス事業者におけるハラスメントの実態や組織的な対応の事例を基に、事業者に求められる取組みを示し、従事する職員の安全を確保して、職員が安心して働くことのできる職場環境・労働環境を整えることを目的に作成した。

### （２）マニュアルの作成方法

マニュアルは、障害福祉等サービス現場へのアンケート調査（事業者、職員を対象）、ヒアリング調査を行い、検討委員会より協議・助言を得ながら作成した。

### （３）マニュアルの使い方

①マニュアルの対象

主に、障害福祉等サービス事業者（事業主・管理者）を対象に作成した。

②想定している使い方

マニュアルは以下のような使い方を想定する。

- 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する

③職員向けリーフレットについて

事業者を対象とした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た。職員が安心して働ける職場づくりのため、事業者から従事する職員へ配布して、朝礼などでの読み合わせや職員研修の参考資料にするといった活用を想定している。

## ５． ハラスメント対策について今後求められること

本事業では、アンケート調査およびヒアリング調査を通じて、障害福祉サービス等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、事業者に求められる取組みを整理して、マニュアルを作成した。一方で、ハラスメントの防止や対応策において、マニュアルを参考に個別の事業者が取組むだけでは対応や解決が困難なことも調査を通じて把握できた。

本章では、個別の事業者以外にも、行政や関係団体等で今後求められるハラスメント対策について検討し、提案する。

### （１）業界全体でのハラスメントについて安心して相談できる組織環境の醸成

事業者アンケートから、利用者・家族等からのハラスメントの解決のため、施設・事業所で取組みを行う上での課題については、ほとんどのカテゴリにおいて「ハラスメントかどうかの判断が難しい」が最も多かった。その他では、「発生状況を把握することが難しい」、「ハラスメントの解決のためのノウハウがない」、「適切な対処の目安がわからない」が多かった。

また、職員アンケートではハラスメントを受けた経験のあるもののうち、半数以上が誰にも相談しなかったと回答し、その理由として「相談しても解決しないと思ったから」「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」が上位であった。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」とも回答している。これらの解決に必要なこととして、「相談しやすい組織体制の整備」との意見が事業者・職員ともトップであったが、「事業者側の理解が乏しい（相談しても我慢するように言われた等）」「職員自身が問題を大きくしたくない」といった回答も一定みられた。

調査結果から、障害福祉の現場においては利用者・家族等からなされる「身体的暴力」等の行為に対して、利用者支援の観点から行為に繋がった要因を分析して対処すべきとの考え方が広まっていることが分かった。行為の要因として職員の知識・スキル不足を指摘する一方で、それを受けた職員の心情への配慮やフォローするための相談対応体制の整備が不十分である事業者が存在することもうかがえた。

個々の事業者における相談対応体制の整備は、ぜひ本事業で作成したマニュアルを参考に進めていただきたいが、職員が安心して相談できる組織環境の醸成は、これから業界全体での啓発活動が求められる。

例えば、行政や関係団体等による事業者を対象とした勉強会・研修等によって、事業者が職員に果たすべき義務（安全配慮義務等）に関する知識の普及や、相談に対する職員の心理的ハードルを取り除く取組みの紹介などが必要である。東京都の「福祉・介護職員等の悩み相談」のような自治体に設置された福祉に携わる職員専用の悩み相談窓口が全国に普及することも期待したい。

### （２）行政によるハラスメント対応への支援

障害福祉の現場では、事業者の規模やケース自体の困難さによって、事業者単独での対応が難しいことをヒアリングでうかがった。現場の実態として、ケースによっては対応全般を管理者が職員から引き揚げて直接行うことや、利用者・家族等の方からその事業者との一切の関わりを拒否されることがあり、管理者を含む事業者自身もハラスメント対応に苦しむことが分かった。これを放置すると、管理者を含む職員が安心して働ける職場環境・労働環境の整備が叶わないだけでなく、利用者・家族等が利用するサービスの質にも影響すると考えられる。

ハラスメントが発生した際には、その様々な要因を分析し、その結果に応じて対応すべきではあるが、事業者の業態によって利用者の様子や環境の変化を限定的にしか把握できないこと、事業者の規模等によって職員の配置変更や利用者の環境改善といった対策が物理的に困難なこと等があり、十分な対応を取れないケースもある。

事業者に対しても困難なケースへの対応について相談でき、連携して解決にあたることができる支援が必要である。本事業で作成したマニュアルでは、事業者から第三者委員や行政、関係機関へ相談するように促しているが、行政等からも事業者をサポートすることが求められる。例えば、事業者が弁護士等の専門家に対応を相談しやすい仕組みの構築や、訪問系サービス等について複数人での訪問への支援制度の設置[1]といった取組みが挙げられる。事業者からの相談に対して、行政が中心となって相談支援事業所などとも連携しながら、ハラスメントに対する情報共有や対応の協議ができる場や関係づくりを支援することも考えられる。

---

[1] 兵庫県「訪問看護師・訪問介護員安全確保・離職防止対策事業」では、訪問看護師、訪問介護員が訪問サービスを提供する際に、利用者やその家族等からの暴力行為等で２人以上の訪問が必要なケースで、利用者及び家族等の同意が得られず、介護報酬上の２人訪問加算が算定できない場合に加算相当額の一部を補助する。

出典：兵庫県「介護現場におけるハラスメント対策事業について」より抜粋＜https://web.pref.hyogo.lg.jp/kf27/houkananzen.html＞

# 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。