



令和7年度集団指導

全サービス共通

7 ハラスメントについて

千葉県健康福祉部障害福祉事業課
地域生活支援班



目次

- 1 障害福祉の現場におけるハラスメント対策について
- 2 ハラスメント対策マニュアル等について
- 3 ハラスメントに対する研修素材等について
- 4 研修の背景・目的（管理職・職員）
- 5 障害福祉の現場におけるハラスメント対策について

1 障害福祉の現場におけるハラスメント対策について

- 令和3年度障害福祉サービス等報酬改定により、すべての障害福祉サービス等事業者は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われてる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じることが義務化されました。
- また、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り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ました。
- このため、厚生労働省において、事業者の皆様にご利用者や家族等によるハラスメント対策の重要性を理解し、体制整備や取り組みを行うことを目的としたマニュアル等が作成されましたので、障害福祉サービス等事業者の職員が安心して働ける職場づくりのためにご活用いただき、障害福祉の現場におけるハラスメント対策を進めていただきますようお願いいたします。

2 ハラスメント対策マニュアル等について

千葉県ホームページに掲載

マニュアルは、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の実態を伝えるとともに、障害福祉サービス等事業者として取り組むべき対策などを示しております。

またリーフレットについては職員向けにハラスメントに関する基本的な知識や対応を整理したものととなります。

マニュアル等を参考に、障害福祉サービス等事業者におかれては、実態の把握、ハラスメント対策の検討・実施、事業所内の研修の実施等をお願いいたします。

- 障害福祉の現場におけるハラスメント対策マニュアル
- 障害福祉の現場における職員向けリーフレット
- 厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課（令和4年5月16日付け事務連絡）

3 ハラスメントに対する研修素材等について

千葉県ホームページに掲載

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、研修資料は研修受講者に配布する資料として作成されたものです。

また、研修動画は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されたものです。

○管理職向け研修

管理職向け研修のための手引き

ご利用者やご家族等からのハラスメントに関する管理職向け研修

○職員向け研修

職員向け研修のための手引き

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

○職員向け研修動画

4 研修の背景（管理職・職員）

- 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

4 研修の目的（管理職・職員）

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に、慎重に対応を検討すること

5 障害福祉の現場におけるハラスメント対策 について（千葉県ホームページへの掲載）

The screenshot shows the Chiba Prefecture homepage. At the top, there is a navigation bar with links for Home, Living/Society/Health, Education/Culture/Sports, Sightseeing/Leisure, Environment/Weather, Prefecture Information/Statistics, and Disaster/Safety/Peace of Mind. Below this, there are two main content areas. The left area is a large blue banner for the Chiba Travel Guide, with a red arrow pointing to a search box. The right area is a 'Chiba Topics' section featuring a campaign for 'Zero Drinking and Driving' with a red dog mascot. A blue arrow points to the search box in this section. At the bottom, there is a search bar with two tabs: 'Site Search' and 'Page Number Search'. A red arrow points to the 'Site Search' tab, and a blue arrow points to the 'Page Number Search' tab. Below the search bar, there is a search input field and a search button.

ハラスメント対策マニュアル、研修素材等の掲載ページは、以下により検索してください。

○サイト内検索（赤い矢印） 「障害福祉の現場におけるハラスメント対策」

○ページ番号検索（青い矢印） 「714055」



御清聴ありがとうございました。