

# ハラスメントマニュアル

特定非営利活動法人 双葉  
通所支援施設ふたば  
きのみ保育園

株式会社 Happiness  
ふたばアシスト

令和4年4月1日

# I. なぜ利用者や家族等によるハラスメント対応の整備が求められるのか

## 1 利用者や家族等によるハラスメントとはどのような行為を指すか

利用者や家族等によるハラスメントは次のように整理されます（以下の、本マニュアルでは、利用者・家族等からの示される次のような行為は「ハラスメント」という用語で表現します）。

### （1）身体的暴力

身体的は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

## 2 障害福祉サービス等事業者がハラスメントに対応することの意味

ハラスメントについて適切な相談体制を整備するためには、その重要性を理解することが大切です。

「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）では、顧客等からの著しい迷惑行為によって、職員が就業環境を害されることのないよう、体制整備や被害者への配慮、マニュアルの作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じて取り組むことが望ましいと示しています。

また、事業者には「安全配慮義務」の観点からもこれらの取組みに積極的に対応することが期待されています。

安全配慮義務とは、「職員が安全かつ健康に働けるように使用者（事業者、管理者）が配慮する」ことです。

この義務を果たしていない場合、民事訴訟の対象となる可能性があり、経営上のリスクとなります。

障害福祉サービスにおけるハラスメントへの対応は、サービスを継続するための人材の確保や定着を図るだけにとどまらず、発生の背景要因を分析すると様々な意味を持ちます。

例えば、利用者・家族等が事業者への不満や不信を感じたことで感情的に発生するものや、利用者の心身の状況と職員の支援方法とのミスマッチによって発生するもの等が考えられ、対応を通じてサービスの質の向上や利用者の状態に合った支援方法の検討にもつながります。

一方で、事業者がハラスメントに適切に対応せず、職員が不満や精神的ストレスを抱えこむと、利用者への報復（虐待）につながってしまう可能性もあります。

### 3 ハラスメントの相談や報告がないのは良いことか

職員からハラスメントに関する相談や報告がないことは、一概に良いこととは言えません。

実際に、職員向けのアンケートでは全体の2割～4割が「利用者や家族等からハラスメントを受けたことがある」と回答し、その半数程度が「誰にも相談しなかった」「内容によって相談しなかった」という結果が出ています。

相談しなかった理由として、「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」が上位です。

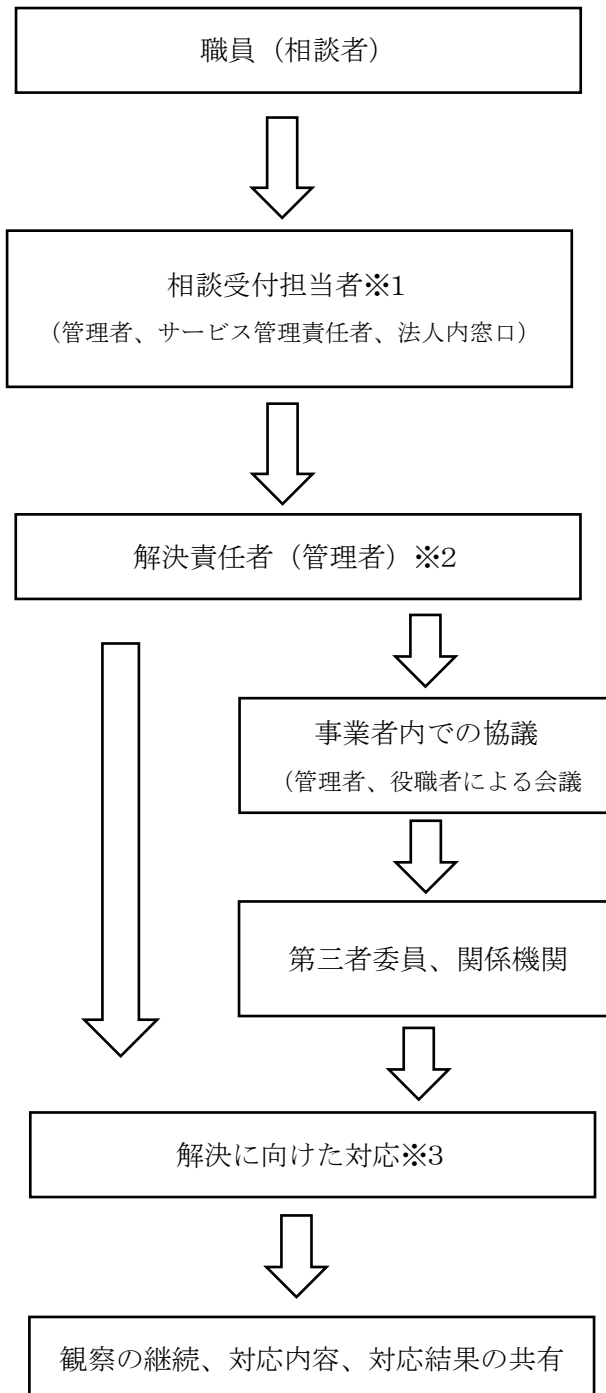
アンケートではハラスメントを受けたことのある職員の4割以上が「仕事を辞めたいと思ったことがある」とも回答しています。

職員が管理者等にハラスメントを受けたことを申し出るのは抵抗感を抱くことがあります。「申し出ること自身で自身の能力が低いと思われたり、評価を下げられたりするのではないか」などの不安があるためです。

事業者はこの気持ちを汲み取り、相談することで不利益を被ることがないことを明確に示して、不安なく気軽に相談できる体制を整備するよう努めなければなりません。

## II. 受付から対応までの流れ～職員全員が理解しておくこと

ハラスメントに適切に対応するためには、職員からの相談受付から対応までの仕組みをつくる必要があります。職場全体でハラスメントを見逃さず、その解消に向けて組織的に対応するためです。仕組みとは、ハラスメントに関する相談対応体制やマニュアルを整備することであり、職員全体でその流れを理解しておくことが重要です。



① ハラスメント対応を周知する

②相談を受け付ける

③相談受付後の対応

1 事実確認

2 解決に向けた対応方針の検討

3 事業者内での協議や第三者委員・関係機関との連携

④解決に向けた対応

1 利用者・家族等への説明、話し合い

2 相談者（職員）への配慮

⑤対応後に実施すること

1 観察の継続

2 事業者内での対応内容・対応結果の共有

※1 事業者の規模により、相談受付担当者が相談解決責任者を兼ねる場合もある。

※2 相談解決責任者のみでの対応が困難である（想定される）場合や判断に迷う場合は、ケースに応じて事業所内での協議へ議題として挙げる、あるいは第三者委員、関係機関へ助言・支援を求める。

※3 対応結果によって別の対応を検討する。単独での解決が困難な場合は※2のとおり助言・支援を求める。

### (1) ハラスメント対応の仕組みをつくり、周知する

事業者としてハラスメントに対応するための仕組みをつくり、職員へ周知します。周知する際には、ハラスメントについて安心して相談できることや、相談窓口とその連絡先などについて、書面でわかりやすく案内します。ハラスメント発生を早期に把握し、職員に配慮しながら対応できる仕組みをつくる上では、次のような取り組みがあります。

## [ハラスメント発生を早期に把握し、対応するための取組み]

- **ハラスメント対応に関する方針や相談対応の体制・フローの周知**

ハラスメントを見逃さないといった方針や相談対応の体制・フローが明示されることで、職員にも「相談して良いのだ」との安心感を与えられます。

- **安心して相談できる窓口の設置（事業者内・事業者外）**

窓口は「男女でそれぞれ同性の窓口担当者を設ける」「弁護士など外部の専門家に委託する」などして、相談に対する心理的ハードルを下げて、実効性のある仕組みにすることが重要です。

- **定期的な職員との面談機会での聞き取り（人事考課の面談などの活用）**

1対1でプライバシーを保護しながら話せる環境のため、不安や恐れなどを抱くことなく、安心して話しをすることができます。

本人が体験したことや思いなどを聞き出すためには、管理者等と職員の信頼関係が重要なため、他取組みを通じて安心して相談できる職場の雰囲気をつくっていきましょう。

- **職員アンケートの実施**

事業者として全職員を対象に業務への不安や恐れ等を拾い上げるアンケートを実施することも有効です。業務がうまくこなせないことが、ハラスメント発生の原因となることも想定されるからです。

実効性を持たせるためには、アンケートの提出先や匿名性に配慮して記入しやすくする、アンケートで把握した問題には必ず何らかの形で回答するといった工夫が必要です。

- **管理者による現場巡回**

管理者自らが現場の様子を把握することで、ハラスメントに繋がる異変を早期に発見したり、報告・相談しやすい職場の雰囲気をつくったりできます。

- **日々の支援記録などから気になる記載について職員への聞き取り**

管理者は日々挙がってくる支援記録などからも異変を察知するよう努めます。

記録に書かれたことの背景も想像しながら、気になる点は職員に直接確認するなどの積極的な対応が重要です。

- **虐待防止のために実施する業務の振り返りやセルフチェックの活用**

ハラスメント発生の要因として、職員の関わり方や支援方法が利用者に合っていないことも考えられます。

虐待防止のために実施する振り返りやセルフチェックでは、ハラスメント防止の観点でも記載内容を確認します。

### (2) 相談を受け付ける

職員から相談があったときは、まずは相談受付担当者が職員の受けた行為の内容などを聞き取ります。

相談を受ける際は、職員的心情に配慮しながら話をじっくり聴きます。

内容によって職員へ支援に関する助言など言いたいことがあったとしても、職員が一旦話し終えるまではさえぎらずに耳を傾けましょう。

相談者の意向や要望を確認し、必ず記録します。聞き取りにあたって、抜け漏れがないように付表1のような受

付票などの書式を準備しておきます。

相談受付票にもあるように、受け付けた相談内容は相談者のプライバシーを保護するため、本人の了解なしには相談受付担当者以外に共有しないことが重要です。

併せて、相談したことによって人事考課などで不利益な取扱いを行わない旨を伝え、安心して話してもらえるようにします。職員が安心して相談できるような工夫も必要です。

例えば、セクシュアルハラスメント等のケースでは、相談受付担当者が異性だと相談しにくい場合があります。事業者としてこのような場合にも配慮して、相談受付担当者は男女各1名ずつ設置するなどします。

管理者でなく、事業者で設置した相談窓口で受け付けた場合は、相談者の意向や相談の内容を踏まえ、組織としてこの後どのように進めていくかを決めておくことも必要です。

### (3) 相談受付後の対応

#### ① 事実確認

相談受付担当者による相談者からの聞き取りを終えたら、利用者の支援記録や家族等の情報を整理した関係書類などを確認します。相談者の意向や相談内容に応じて、利用者・家族等にも当時の状況や行為に至った要因など聞き取りを行います。

聞き取りを行おうとしても、相談者が精神的なショックでうまく状況を説明できなかつたり、利用者・家族等も感情的になって落ち着いて話すことが難しかったりする等、うまく事実を確認できない場合があります。この場合は、相談者の了解を得て、現場にいた他職員や目撃者などの第三者にも聞き取りを行います。第三者に聞き取りをする際には、相談者の情報などについて守秘義務があることを十分に理解してもらい、事実確認を行う人数はできる限り絞りましょう。

#### ② 解決に向けた対応の検討

事実確認ができれば、事業者としての対応を検討します。

相談者の意向によりますが、まずは原則として相談受付以降は相談者が行為者と距離を置けるよう配慮します。

小規模事業者や勤務形態などの事情によってその対応が難しい場合は、複数名で対応できるよう調整を行い、相談者と行為者が1対1となる状況を作らないようにします。

確認した事実に基づいて、行為者と共有すべき問題（課題）や事業者からハラスメントの再発防止のために行為者へ申し入れることを整理します。

障害福祉サービス等では、利用者・家族等の心身の状況に対する職員の知識やスキルが不足していたことで、ハラスメントが発生することもあります。

この場合には、職員へ利用者・家族等の特性に対する知識や具体的な対応の教育を行うとともに、職員が可能な支援やコミュニケーションでの工夫について意見を出し合うなどします。

#### ③ 事業者内での協議や第三者委員・関係機関との連携

ケースによって解決責任者であっても判断が困難なことや打てる手立てが限られてしまうことがあります。

その場合は解決責任者であっても抱え込まずに、事業者内の役職者会議などへ議題として提示し、事業者全体で対応の検討を行います。

客観的・中立的立場からの助言や介入が求められる場合は、第三者委員や相談支援事業所、行政などの関係機関に相談しましょう。

ただし、事実を共有する上では、相談者のプライバシーに配慮して、本人から了解を得ることを忘れないよう留意してください。

#### (4) 解決に向けた対応

##### ① 利用者・家族等への説明、話し合い

事実確認した結果や、事業者内で検討した対応策などについて、利用者・家族等へ説明します。  
必要に応じて第三者委員や相談支援事業所、行政の担当ケースワーカーなどの関係機関に立ち会ってもらい、落ち着いた状態で利用者・家族等と話し合います。

##### ② 職員への配慮

ハラスメントを受けた職員に対しても、事業者として配慮が必要です。原則として、行為者と物理的な距離が取れるようにシフト調整や勤務する部署や施設・事業所の変更を検討します。支援を複数名のチームで行うようにして、相談者と行為者が1対1とならないようにすることも有効です。職員の意向によって、確認した事実や利用者・家族等の心身の状況などを考慮し、職員の取るべき対応について管理者等から助言や支援を行います。

#### (5) 対応後に実施すること

##### ① 観察の継続

受け付けた相談へ一度対応すれば、ハラスメント対応が完了するとは限りません。利用者・家族等の心身の状況変化や行為につながってしまった支援を繰り返してしまう等により、新たなハラスメントが発生したり、再発したりする可能性があります。管理者は自ら現場を巡回することや日々の記録を注視する等して、職員や利用者の普段の様子を把握し、異変に早く気づけるようにします。

##### ② 事業者内、職場内での対応内容・対応結果の共有

同じことを起こさないためには、職員の同意を得る等プライバシーに配慮しながら、事業者内、職場内で共有し、ハラスメントがなぜ発生してしまったかを分析し、再発防止に努めることが大切です。

### Ⅲ. 相談受付担当者の役割

#### (1) 相談受付担当者の役割

職員からの相談受付は事業規模などによって、施設長・管理者、サービス管理責任者など現場のリーダー、事業者の本部に設置した窓口担当者が対応すると想定されます。

相談受付担当者の役割は、相談への1次対応者として非常に重要です。相談内容やその後の対応に関する意向を確認して記録すること、自身が責任者として、あるいは、事業者内で設けた窓口の受付担当者であれば解決にあたる責任者へ報告して解決をはかること、受け付けた相談への対応について相談者と調整する役割があります。

#### 相談受付担当者の主な役割

- ① 職員から相談を受け付ける
- ② 相談したことによって、不利益な取り扱いを受けないことや対応にあたってプライバシーに配慮することを説明する
- ③ 相談の内容を確認する
- ④ 今後の対応について相談者の要望を確認する
- ⑤ (相談受付担当者と解決責任者が異なる場合) 解決責任者へ報告する

## (2) 受付時の望ましい態度

相談を受け付ける際には、事務的に受け付けるのではなく、話に対して相槌を打ちながら共感するなどして相談者としっかりコミュニケーションを取るように意識します。相談の内容を正確に把握できるよう聞き方に気をつけます。この段階で「職員の対応がまずかったのではないかと疑ったり、事業者・管理者側に都合の良いように誘導したりすることがないよう留意します。

相談者が相談してきた事柄に対して、我慢するように指示したり、軽んじるような態度を示したりした場合は、相談受付担当者から職員へのハラスメントになりかねません。十分注意して対応しましょう。

## (3) 受付時に留意すべきこと

まず、相談者が何を訴えているのか、何を求めているのかを把握します。相談者は明確に受けた行為のみを訴えてくるだけでなく、その時の感情や不安などと絡めて様々な情報を順不同に話すことがあります。

相談受付担当者はその気持ちに寄り添いつつも、この後に必要な内容を5W1Hなどの枠組みに沿って聞き取る必要があります。

ハラスメントを受けたことを申し出るのは本人にとって非常に勇気がいることです。「申し出ること自身能力が低いと思われたり、評価を下げられたりするのではないかと」「報告したことで大事になるのではないかと」不安に思うためです。

相談受付担当者はこのような心情も理解しながら、解決に向けて迅速に対応し、そのまま放置しないといった誠実な対応を心がけます。

相談受付は職員のプライバシーに十分に配慮し、聞き取りを行う際は個室で行うなど工夫します。

## (4) 匿名での相談受付

相談者の中には、不当な対応をされること等を心配して匿名を希望する場合があります。

その場合でも担当者は対応することが原則です。匿名での相談を受け付けた際は、内容を把握したうえで可能な範囲で名前や連絡先を教えてほしいことを伝えます。

相談内容によっては、匿名のままでの対応が難しいことや、事業者として検討した対応やその結果を伝えたいことなどを説明します。

## (5) 受付対応の記録

相談内容や対応の経過は必ず記録に残し、対応完了後に事業者内で共有して、再発防止を検討する際の基礎資料として活用できるようにします。

ケースによって、相談支援事業所や行政のケースワーカー等の関係機関と連携する際にも、正確な記録があるとスムーズに進めることができます。

# IV. 解決責任者の役割

## (1) 解決責任者に求められること

解決責任者は施設長などの管理者が担当します。

求められる役割は、相談された内容について必要に応じて第三者委員など外部とも連携しながら、事業者の責任者として解決にあたることです。

解決責任者は、相談内容や行為者である利用者・家族等の心身の状況などを総合的に判断して、第一には「何が



問題（課題）であるかを共有し、話し合いで解決する（利用者・家族等へ説明して、理解いただいた上で解決に導くこと）」ことを目指します。

併せて、ハラスメントを受けた職員の心情を理解し、意向を把握しながら今後も業務を続けていくための支援を検討します。

### 解決責任者の主な役割

- ① 相談内容や利用者・家族等の心身の状況などを踏まえた対応方針の検討・判断
- ② 利用者・家族等へ説明すること、話し合うことの整理
- ③ ハラスメントを受けた職員への配慮（シフト調整、配置の変更など）
- ④ ケースに応じて、事業所内の協議に挙げるかの判断
- ⑤ ケースに応じて、第三者委員や相談支援事業所等の関係機関との連携の検討
- ⑥ 対応後の職員・利用者の継続した観察、状況把握
- ⑦ プライバシーに配慮した職場内での対応内容・対応結果の共有

### （2）解決責任者として望ましい態度

解決責任者は相談された内容について、客観的かつ公平な視点で解決に向けた対応を検討することが必要です。「職員の支援スキルが低いから」「支援ではよくあることで大げさだ」など、ハラスメントが発生した原因は職員個人にあると決めつけて対応してしまうと、問題点が明らかにならないばかりか、職員に対するセカンドハラスメント（2次被害）になる可能性もあります。

行為者となった利用者・家族等、相談者である職員の双方の尊厳を守るため、事実確認や解決に向けた対応に事業者の代表として、誠実に取り組むことが重要です。

### （3）対応時に留意すべきこと

解決責任者自身で実行できる対応に限界がある、利用者・家族等の心身の状況や要望によって話し合いの場の設定が難しい等で解決が困難なケースが考えられます。

このような場合は、解決責任者であっても問題を抱え込まずに、事業者内の協議へ挙げることや外部へ相談することを検討しましょう。

その際には、相談者へ解決責任者単独での対応が困難なことを説明した上で、情報を共有することへの理解を取り付けることを忘れないようにします。

## V. 事業者内での協議の役割

### （1）事業所内での協議に求められること

ハラスメント対応の状況によっては、解決責任者であっても判断が困難なことや、外部との連携が必要な場合など、施設・事業所単独では解決できないことがあります。

その場合は、事業者内の役職者会議やハラスメント対応の役割を持つ委員会へ議題として挙げて、法人本部や他施設・事業所を巻き込んだ事業者全体で解決に向けた対応を検討します。

この協議体は必ずしもハラスメント対応のために新たに整える必要はなく、苦情解決や虐待防止、新たに法定化された職員間のハラスメントに対応する委員会などが役割の1つとして担うことで、事務的な負担を軽減できます。

### 事業者内での協議の主な役割

- ① 解決責任者単独での解決が困難なケースへの対応検討
- ② 解決責任者の実施した対応について、妥当性などの判断
- ③ 解決に向けた施設・事業所間の調整
- ④ 対応結果・対応内容の事業者全体への共有

### (2) 協議を進める上で留意すべきこと

事業者内での協議にあたっては、法人本部や他施設・事業所の出席者が正確に事実や現状を把握できるように、事案に対応している解決責任者は必要な情報や記録を示して説明する必要があります。スムーズな共有・検討のために対応経過などをしっかり記録しておきましょう。

## VI. 第三者委員、関係機関との連携

### (1) 第三者委員、関係機関へ期待すること

第三者委員や相談支援事業所、行政等の関係機関には、利用者・家族等と事業者との間で、客観的かつ公平な立場での事実確認や対応への助言、仲介などの支援が期待されます。

### 第三者委員、関係機関に期待される主な役割

- ① 聞き取りや解決に向けた話し合いなどへの同席
- ② 行為に繋がった背景要因の分析への助言
- ③ 対応への助言
- ④ 利用者・家族等と事業者との仲介（ケースによって代理しての聞き取り対応など）
- ⑤ 日常的な事業者への助言
- ⑥ 日常的な利用者・家族等の状況把握と意見聴取

### (2) 平時から連携を密にする

発生した利用者・家族等のハラスメントについて、外部機関に相談したり、支援を求めたりすることに抵抗のある方もいるかもしれません。事業者の中で解決できることが望ましいですが、一方で行為に繋がった要因の分析や自分たちの対応に気づかないうちに偏りが出てしまい、利用者・家族等と職員のどちらかへの配慮が足りなくなる可能性もあります。

自施設・事業所のサービスの質の向上や職員の安全・安心の確保にも繋がるため、関わってもらうようにしましょう。

発生してから連携をしようとする、情報の共有や対応の協議をスムーズにはできないため、苦情解決の検討委員会などとハラスメント防止・対応の協議を一体的に運営する等して役割を意識してもらい、日ごろから相談できる関係性を作っておきましょう。

ハラスメントは利用者・家族等と職員との普段の関わりなども発生要因として挙げられるため、来所日を設定するなどして日常的な事業者の支援体制などにも助言を受けられると良いでしょう。

## VII. 分析と改善～ハラスメント対応を再発防止につなげる

### (1) 要因の分析と改善に向けた取組み

ハラスメントは一度対応して終わりとなるものではありません。

発生した背景にある要因は様々ですが、対応を経て把握した問題（課題）やその対応結果について分析し、再発防止に向けて事業者内、職場内で共有することが重要です。

ハラスメントが発生した背景を考えると、事業者として何が足りなかったかなどが見えてきます。それを事業者内での対策の検討や研修にも活用しましょう。

ハラスメント発生の原因と考えられる要因の例

- 利用者・家族等とのコミュニケーションエラー 利用者・家族等の要望と事業者が対応可能なサービス範囲などを十分に説明、すり合わせてきていたか。
- 職員の知識不足 利用者・家族等の特性や疾病などについて、必要な知識を持って対応していたか。
- 利用者・家族等の不穏本人の不調や環境の変化など利用者・家族等の不穏に繋がるようなことがなかったか。

### (2) 新たなハラスメントを発生させないために

新たなハラスメントが発生しないようにするため、職員への教育や支援体制の工夫などに取組むことが重要です。

ハラスメントを防止するため、次のような取組みが考えられます。

#### ハラスメント防止のための取組み例

- 職員への教育 ハラスメントは必要なスキルや知識を身につけることによって、未然に防げることがあることを職場全体で共有します。また、教育体制を整えてそれを職員に伝えます。自治体などが主催する支援者養成研修への派遣やメンター制度などによる OJT が方法として挙げられます。
- 同性介助 同性介助は利用者の尊厳を守ることと同時に、ハラスメントの防止にも有効です。担当の決定にあたっては、利用者、職員それぞれ本人の自認に配慮し、よく話を聞きながら意向を踏まえた配置になるよう検討します。
- 定期的な職員の配置換え、チームによる支援（複数人での担当制） 利用者と職員との相性などによって、支援に支障がでてしまうケースがあります。これを防止するため、定期的な職員の配置変更を検討したり、担当を複数人設定したりする等して、職員と利用者が接触する頻度や時間を柔軟に調整できるようにします。
- 利用者・家族等への周知 契約書、重要事項説明などへ職員へのハラスメントによるサービス中断や変更の可能性があることを記載しておきます。提供できるサービス範囲の理解が不十分なことでハラスメントが発生することもあるため、契約に際して提供可能なサービスの範囲は別紙でも用意して説明するなど工夫します。

### (3) 解決困難なケースの捉え方

誠実な対応を心がけても、相談者の要望に沿った解決が難しい場合もあります。利用者・家族等と話し合っても折り合いがつかず、その後の関係性に影響することもあります。

そのような場合は事業者のみで抱え込まずに、第三者委員や相談支援事業者、行政のケースワーカーなど関係機関に介入してもらい、客観的な視点や公平な立場によって解決への助言・支援をお願いしましょう。

他の機関が関わることで、自分たちでは分からなかった課題（問題）に気づくことができ、解決の糸口となるか

もしもありません。

即座に解決に至らなかったとしても、相談者や管理者等の精神的負担の軽減や、新たに気づいた課題（問題）に取り組むことでサービスの質の向上につながっていきます。

## VIII. ハラスメント対応事例

### 事例 1

ドライバーが利用者に殴られた

利用者:Aさん（精神障害、障害支援区分2）

事業者:就労継続支援B型

#### 概要

朝の送迎中、Aさんにドライバーが急に殴られた。事業所へ到着した後、報告を受けた管理者からご家族に連絡し、事業所へ来ていただくことにした。

その間、Aさんとドライバーへ聞き取りを行い、Aさんのご家族が到着された後に聞き取った当時の状況を説明した。その日はご家族と共に一旦ご帰宅いただいた。

#### 対応経過

翌日に改めてAさん・ご家族との面談を実施した。Aさんの状況を確認し、医療機関や相談支援事業所と連絡を取り、今後の対応を検討した。

その結果、服薬内容の調整が実施され、家庭内で落ち着きが認められるまで、サービスの利用を見合わせることにした。

事業所ではAさんの利用再開に伴って、運転席と後部座席の間にパーテーションを設置した。また、ドライバーの気持ちが落ち着くまでは他職員が対応することにした。

行為の発生から数か月後にAさんとドライバーの状況が安定してから、対応を以前の状態に戻した。

#### 対応のポイント

- ・行為があつてから、事業所に到着後すぐに管理者へ報告した。
- ・管理者がAさんとドライバーの双方から話を聞き、事実確認に努めた。
- ・医療機関や相談支援事業所と連携し、服薬内容の調整など適切な対応がとれた。
- ・行為の発生を受けて、再発防止の対策を講じたり、ドライバーの気持ちに配慮して一時的にAさんから距離を取ったりする等の対応を行い、職員の安全と安心を確保した。

### 事例 2

電話対応中にBさんから脅された

利用者:Bさん（精神障害、障害支援区分3）

事業者:居宅介護

#### 概要

電話対応中、Bさんが自身の望む回答を得られなかったために、暴言や強い口調で脅された。その場では傾聴や受容に徹したが、一方的に電話を切られてしまった。

#### 対応経過

後日に冷静に話し合えるタイミングで、Bさんが客観的な理解ができるよう電話の内容の振り返りを行った。責めずに話すことにより、Bさんも冷静に考えることができ、本人からの謝罪に繋がった。

## 対応のポイント

- ・行為があった際に、不調の背景要因を想像した。
- ・その場で反論などをせず一旦受容に徹したことで、エスカレートさせずに済んだ。
- ・後日にBさんが落ち着いた状況で一緒に振り返りをして、Bさんも事実を把握できるようにサポートしたことで、本人が自らの言動を客観的に捉えられた。

## 事例3

Cさんから支援拒否や暴言を受けた

利用者:Cさん(身体障害、障害支援区分6)

事業者:施設入所支援

### 概要

Cさんは職員に対する暴言や介護拒否、支援方法について非難する等の言動がある。

対応経過 1対1になる場面を作らず、必ず職員が複数いる状況で支援を行っている。

そうすることで、支援中に職員の精神的負担が大きい場合はその場で対応者を変更できるようにしている。

また、管理者が職員の様子を観察して、精神的に悪化しそうな場合は担当から外れる時間を設定し、職員からの希望次第で担当の変更も検討する。

行為の要因は職員の力量のせいだけではないことを職場で常に確認し、職員の精神的な安定を図っている。

### 対応のポイント

- ・支援をチームで行うことで、職員が一人で抱え込まないようにしている。
- ・何かあった際にも直ぐに応援を呼んだり、対応を代わったりすることが可能な状態としている。
- ・管理者も自ら職員の状態把握に努め、柔軟に担当変更などに対応している。
- ・チーム内で共通認識を持つことで、お互いに応援や対応を頼みやすい雰囲気を作っている。

## 事例4

声掛けをしたらDさんから突き飛ばされた

利用者:Dさん(知的障害、障害支援区分5)

事業者:共同生活援助(グループホーム)

### 概要

職員が声掛けをしたらDさんに突き飛ばされた。対応経過 Dさんは本件だけではなく、以前からホーム内に苦手な利用者があり、顔を合わせると同じように押しに行く状況が見られていた。

Dさんが苦手な利用者と一緒に生活しているという状況を考慮し、法人内のグループホームで住み替えを検討、実施した。それにより、安心して生活できるようになり、同様の行為は見られなくなった。

職員は1か月間の自宅療養後に復帰することになった。

この間、行為を受けた職員とはどうしたら仕事を続けられるか、管理者と繰り返し話し合いを実施し、復帰後はこの職員が一人になる時間を作らないよう配慮した。

### 対応のポイント

- ・発生した行為について、以前から見られた同様の行為と関連づけて背景要因を分析している。
- ・分析した結果から法人内で環境調整を実施し、行為の再発防止を図っている。
- ・管理者が職員と話し合い、復帰後の支援体制に配慮している。

