

(タイトルページ)

本稿は、英国保健安全庁 (Health and Safety Executive) が、その関連するウェブサイト：<https://www.hse.gov.uk/violence/employer/index.htm> で公表している次の二つの資料の全文について、「英語原文—日本語仮訳」の形式で紹介するものです。

How employers can protect workers from violence and aggression at work : https://www.hse.gov.uk/violence/employer/index.htm	使用者はいかにして職場の暴力や攻撃から労働者を守るか。
---	-----------------------------

Advice for workers on violence in the workplace : https://www.hse.gov.uk/violence/worker/index.htm	職場での暴力に関する労働者へのアドバイス
--	----------------------

[英国における職場暴力の統計 \(2023 年\)](#) については、本年 3 月 31 日に最寄りのウェブサイト：https://www.jisha.or.jp/international/topics/pdf/202502_14.pdf で紹介しているところですが、これらの二つの資料は、それを補完するものとして、我が国にとっても参考となるものであると、この資料作成者が考えまして本稿を作成しました。

この資料の作成年月：2025 年 5 月

この資料の作成者：中央労働災害防止協会技術支援部国際課

(目次)

(その 1)

How employers can protect workers from violence and aggression at work : https://www.hse.gov.uk/violence/employer/index.htm	使用者はいかにして職場の暴力や攻撃から労働者を守るか。
---	-----------------------------

(その 2)

Advice for workers on violence in the workplace : https://www.hse.gov.uk/violence/worker/index.htm	職場での暴力に関する労働者へのアドバイス
--	----------------------

(その 1)

○How employers can protect workers from violence and aggression at work：使用者はいかにして職場の暴力や攻撃から労働者を守るか。

事項	原典の英語原文	左欄の日本語仮訳
原典の所在	https://www.hse.gov.uk/violence/employer/index.htm	—
資料の標題	How employers can protect workers from violence and aggression at work	使用者はいかにして職場の暴力や攻撃から労働者を守るか。
著作権について		これらの HSE が、関連するウェブサイトで公表している資料については、“Open Government Licence for public sector information”にあるとおり、資料出所を明記する等の一定の条件を満たせば、自由にコピーし、公表し、配布し、及び転送し、情報を加工すること等が許容されています。

事項	原典の英語原文	左欄の日本語仮訳
原典の所在	https://www.hse.gov.uk/violence/worker/index.htm	—
資料の標題	Advice for workers on violence in the workplace	職場での暴力に関する労働者へのアドバイス
著作権について		これらの HSE が、関連するウェブサイトで公表している資料については、“Open Government Licence for public sector information”にあるとおり、資料出所を明記する等の一定の条件を満たせば、自由にコピーし、公表し、配布し、及び転送し、情報を加工すること等が許容されています。

(タイトルページ)

1. Overview	1. 概要
This guidance explains what work-related violence and aggression is and how	このガイダンスでは、職場における暴力及び攻撃とは何か、そして使用者がどのよ

<p>employers can protect workers from it. It is also aimed at safety representatives and people responsible for health and safety in their workplace. We have separate advice for workers.</p> <p>If you're self-employed, you can check if health and safety law applies to you. This guidance covers the law, how to assess the risks and put the right controls in place to protect workers. It also covers what you should do if an incident does occur, what to report and how to support any workers who may be physically or mentally affected.</p> <p>Definition of violence at work</p> <p>The Health and Safety Executive (HSE) defines work-related violence as: 'Any incident in which a person is abused, threatened or assaulted in circumstances relating to their work.' It is important to remember that this can include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • verbal abuse or threats, including face to face, online and via telephone • physical attacks <p>This might include violence from members of the public, customers, clients, patients, service users and students towards a person at work. For violence to be work-related, it must be in connection with the work activity. For example, the following situations would not be included in this definition:</p> <ul style="list-style-type: none"> • personal disputes between workers and other people, such as family members • violence between people not at work, such as customers or service users <p>HSE is not the primary authority for cases of bullying, harassment or domestic abuse in the workplace. However, we have legal advice from other sources.</p> <p>Impact of violence Work-related violence can have an impact on both you and your workers, including those who may witness an incident. It can cause:</p> <ul style="list-style-type: none"> • injury 	<p>うにして労働者をそれらから守ることができるかを説明しています。 また、安全担当者及び職場の安全衛生責任者も対象としています。労働者向けのアドバイスも別途提供しています。</p> <p>自営業の方は、安全衛生法が適用されるかどうかをご確認ください。 このガイダンスでは、法律、リスク評価の方法、そして労働者を保護するための適切な管理策の導入方法について説明しています。 さらに、事案（インシデント）が発生した場合の対応、報告事項、そして身体的又は精神的に影響を受けた可能性のある労働者への支援方法についても説明しています。</p> <p>職場における暴力の定義</p> <p>保健安全庁（HSE）は、作業関連の暴力を次のように定義している： 「作業に関連した状況で、人が虐待、脅迫又は暴行を受けるあらゆる出来事」と定義しています。 これには以下が含まれることを覚えておくことが重要です：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 対面、オンライン及び電話による暴言又は脅迫 ● 身体的攻撃 <p>これには、一般市民、顧客、取引先、患者、サービス利用者及び学生からの仕事の中の人に対する暴力も含まれます。 暴力が作業に関連したものであるためには、作業活動に関連したものでなければなりません。例えば、以下の状況はこの定義に含まれません：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 労働者と家族のような他の人との間の個人的紛争 ● 顧客又はサービス利用者のような、作業以外の人との間の暴力 <p>HSE は、職場におけるいじめ、ハラスメント又は家庭内虐待の事例に関する第一義的な機関ではありません。しかし、他の情報源から法的助言を受けています。</p> <p>暴力の影響 作業関連の暴力は、事件を目撃した人を含め、あなたと労働者との両方に影響を与える可能性があります。その原因は以下のとおりです：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 傷害
--	--

<ul style="list-style-type: none"> ● stress and mental health conditions ● disability or death <p>There can be physical harm, but serious or persistent verbal abuse or threats can also have a serious effect on a worker's mental health.</p> <p>For employers, violence can lead to increased staff sickness, poor morale, and a damaged reputation, making it difficult to recruit and keep staff. It can also mean extra cost, with higher insurance premiums and compensation payments.</p> <p>We have more information on providing support after an incident.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ストレス及びメンタルヘルス状態 ● 障害又は死亡 <p>身体的な危害もありますが、深刻又は持続的な暴言若しくは脅迫は、労働者の精神衛生に深刻な影響を及ぼすこともあります。</p> <p>使用者にとって、暴力はスタッフの病気の増加、士気の低下及び評判の悪化につながり、スタッフの採用及び確保を困難にします。また、保険料及び補償金の支払いが増える余分なコストがかかることもあります。</p> <p>暴力事件後の支援については、こちらをご覧ください。 <i>(資料作成者注：左欄のアンダーライン部分をクリックすれば関連する原点の資料にアクセスできます。)</i></p>
---	---

<p>2. What the law says</p> <p>Health and safety law applies to risks from work-related violence, just as it does to other risks from work. The main pieces of relevant legislation are provided below.</p> <p>Health and Safety at Work Act</p> <p>This Act places a legal duty on employers to ensure, so far as reasonably practicable, the health, safety, and welfare of workers. This includes protecting them from work-related violence.</p> <p>Every business must have a policy for managing health and safety.</p> <p>Management of Health and Safety at Work Regulations</p> <p>These Regulations require employers to assess the health and safety risks to workers, including the risk of work-related violence.</p> <p>In addition, employers have a requirement to:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● appoint competent people ● set up emergency procedures ● provide information and training to workers ● work together with employers sharing the same workplace <p>Workers, on the other hand, are required to use the information and training they have</p>	<p>2. 法律で定められていること。</p> <p>保健安全法は、作業による他のリスクと同様に、作業関連の暴力によるリスクにも適用されます。関連する主な法律を以下に示します。</p> <p>労働健康安全法</p> <p>この法律は、合理的に実行可能な限り、労働者の健康、安全及び福祉を確保する法的義務を使用者に課しています。これには、作業関連の暴力から労働者を保護することも含まれる。</p> <p>すべての企業は、安全衛生を管理するための方針を持たなければなりません。</p> <p>労働安全衛生管理規則</p> <p>この規則は、使用者に対し、作業関連暴力のリスクを含め、労働者に対する安全衛生のリスクを評価することを義務付けています。</p> <p>また、使用者には以下の義務があります：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 有能な人材の任命 ● 緊急時の手順の設定 ● 労働者への情報提供と訓練 ● 同じ職場を共有する使用者と協力すること。 <p>一方、労働者は、受け取った情報及び訓練を利用し、危険な状況又は安全衛生措置の不備を報告することが義務付けられています。</p>
--	--

<p>received, and to report dangerous situations or failings in health and safety arrangements.</p> <p>You can find guidance on workers' responsibilities. Health and Safety Law: What you need to know (PDF)</p> <p>Reporting of Injuries, Diseases and Dangerous Occurrences Regulations (RIDDOR)</p> <p>Under these Regulations, employers, certain self-employed people and those in control of work premises must report certain workplace injuries, dangerous occurrences and occupational diseases to HSE.</p> <p>More information on reporting violent incidents.</p> <p>Safety Representatives and Safety Committees Regulations</p> <p>Under these Regulations, employers have a duty to consult with their workers, or their representatives, on health and safety matters.</p> <p>These Regulations apply in workplaces where:</p> <ul style="list-style-type: none"> the employer recognises trade unions trade unions are recognised for collective bargaining purposes <p>Health and Safety (Consultation with Employees) Regulations</p> <p>These Regulations apply in workplaces where workers are not covered by representatives appointed by recognised trade unions.</p> <p>More information on consulting workers.</p> <p>Legal advice from other sources</p> <p>HSE is not the primary authority for cases of bullying, harassment or domestic abuse in the workplace. However, there are other sources of advice:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acas information on dealing with discrimination, bullying and harassment at work 	<p>労働者の責任に関するガイダンスをご覧ください。</p> <p>保健安全法：知っておくべきこと (PDF)。</p> <p>傷害、疾病及び危険事象報告規則 (RIDDOR)</p> <p>この規則に基づき、使用者、特定の自営業者及び作業施設を管理する者は、特定の職場の負傷、危険な出来事及び職業病を HSE に報告しなければなりません。</p> <p>暴力事件の報告に関する詳細</p> <p>安全代表者及び安全委員会規則</p> <p>この規則により、使用者は安全衛生問題について労働者又はその代表者と協議する義務があります。</p> <p>この規則は、以下のような職場に適用されます：</p> <ul style="list-style-type: none"> 使用者が労働組合を承認している場合 労働組合が団体交渉のために承認されている場合 <p>安全衛生（被雇用者との協議）規則</p> <p>本規則は、労働者が、公認労働組合によって任命された代表者によってカバーされていない職場に適用される。</p> <p>労働者との協議に関する詳細（（資料作成者注：左欄のアンダーライン部分をクリックすれば関連する原点の資料にアクセスできます。）</p> <p>他の情報源からの法的助言</p> <p>HSE は、職場におけるいじめ、ハラスメント又は家庭内虐待の事例に関する第一義的な管轄機関ではありません。しかし、他にもアドバイスの情報源があります：</p> <ul style="list-style-type: none"> 職場での差別、いじめ及びハラスメントへの対処に関する Acas（資料作成者注：the Advisory, Conciliation and Arbitration Service.：https://www.acas.org.uk/about-us。毎年、何百万人もの使用者及び労働者とともに、職場の人間関係を改善するために活動してる英国の独立した公的機関で、英国政府から資金援助を受けている。）の情報
--	---

3. Assessing the risks

As an employer, you must carry out a risk assessment to identify significant risks to your workers and implement effective control measures. This includes how to prevent and manage violence.

You must [consult your workers and their representatives on health and safety](#).

A risk assessment alone will not reduce the occurrence of work-related violence, but the actions you take following on from it should.

Identify hazards

The first step in your risk assessment is to identify the hazards. A hazard is anything that can cause harm to people.

This can include both verbal and online abuse, and physical assault to your workers.

There are number of ways to identify your hazards, but here are some tips:

- ask your workers about their experiences and what they think – this can be done through supervisors, managers or safety representatives, or through a survey
- look around at your workplace, including how people work and their working environment
- look back at your [incident records on work-related violence](#)
- there may be a known pattern of violence linked to certain work situations (professional organisations and trade unions may have useful information)

Assess the risks

3. リスクの評価

使用者としては、リスクアセスメントを実施し、労働者に対する重大なリスクを特定し、効果的な管理措置を実施しなければなりません。これには暴力の防止及び管理方法も含まれます。

安全衛生に関して、労働者及びその代表者に相談しなければなりません。

リスクアセスメントだけでは、作業関連暴力の発生を減少させることはできませんが、リスクアセスメントに続いて実施する行動によって、暴力の発生を減少させることができます。

ハザードの特定

リスクアセスメントの最初のステップは、ハザードを特定することです。ハザードとは、人に危害を及ぼす可能性のあるものを指します。

これには、言葉及びネット上での罵倒並びに労働者への身体的暴行等が含まれます。

ハザードを特定する方法はいくつかありますが、ここではいくつかのヒントを紹介します：

- 被雇用者の経験及び意見を聞く – 上司、管理者、安全担当者又はアンケート調査を通して行うことができます。
- 職場を見渡し、被雇用者の働き方及び労働環境などを確認しましょう。
- 職場における暴力に関するインシデント記録を振り返ってみましょう。
- 特定の職場環境に関連する暴力のパターンが知られている場合があります（専門団体及び労働組合から有益な情報が得られる場合があります）。

リスクを評価する

<p>Once you have identified the hazards, decide how likely it is that a worker could be harmed and how serious it could be. Think about whether there are any workers at different or additional risk.</p> <p>For example, lone workers may be at greater risk due to the lack of nearby support to help prevent an incident or help if things go wrong.</p> <p>New starters, trainees and other vulnerable workers are also often at greater risk.</p> <p>Decide how to control the risks</p> <p>Look at what you're already doing, and the controls you have in place. Ask yourself:</p> <ul style="list-style-type: none"> • can I get rid of the hazard altogether? • if not, how can I control the risks so that harm is unlikely? <p>Make sure you ask your workers for their ideas and feedback.</p> <p>Once you decide on your controls, you must record your findings and periodically review your risk assessment.</p> <p>There are examples of risks assessments covering typical workplaces and a template to help you complete your own.</p>	<p>危険要因を特定したら、労働者が危害を受ける可能性及びその重大性を判断します。異なるリスク又は追加のリスクにさらされている労働者がいるかどうかを検討してください。</p> <p>例えば、単独作業者は、事故を防いだり、問題が発生した場合に助けを求めたりする人が近くにいないため、より大きなリスクにさらされる可能性があります。新入社員、研修生及びその他の脆弱な労働者も、より大きなリスクにさらされることが多いです。</p> <p>リスク管理方法を決定する。</p> <p>既存の取組みと及び導入済みの管理策を見直し、以下の点について自問自答してみましょう。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 危険要因を完全に排除することは可能か？ ● 不可能な場合、リスクをどのように管理すれば危害の発生を最小限にできるか？ <p>被雇用者のアイデア及フィードバックを必ず求めましょう。</p> <p>管理策を決定したら、<u>調査結果を記録し、定期的にリスク評価を見直す必要があります。</u></p> <p>一般的な職場を対象としたリスク評価の例及び独自のリスク評価を作成するためのテンプレートが用意されています。</p>
--	--

<p>4. Control measures to prevent violence and aggression</p> <p>Once you have assessed the risk of violence in your workplace, and where you cannot remove it, you must put the right controls in place to protect your workers.</p> <p>Often no single control measure will be completely effective on its own and it is best to use a variety of approaches.</p> <p>You should reduce the risks so far as 'reasonably practicable'. This means balancing the level of risk against the measures needed to control the real risk in terms of money,</p>	<p>4. 暴力及び攻撃を防止するための管理措置</p> <p>職場における暴力のリスクを評価し、暴力を除去できない場合は、労働者を守るために適切な管理策を講じなければなりません。</p> <p>多くの場合、単一の管理策だけでは完全な効果は得られず、様々なアプローチを用いるのが最善です。</p> <p>リスクは、「合理的に実施可能な」範囲で低減する必要があります。これは、金銭的、時間的又は労力的な観点から、実際のリスクをコントロールするために必要な対策及びリスクのレベルとのバランスをとることを意味します。</p>
--	--

<p>time or trouble.</p> <p>The following are examples of controls, but this is not an exhaustive list and it is important to ensure the measures identified adequately control the risks.</p> <p>Your workplace</p> <p>The design of your workplace can increase the risk of violence happening to your workers. Think about:</p> <ul style="list-style-type: none"> • space and layout, for example ensuring good visibility throughout your workplace and providing good lighting to remove blind spots and ensure workers and others can be seen • places where tension could grow, for example implementing a suitable queuing system • security measures, like CCTV, trained security personnel, body-worn cameras, alarm systems, building security – they can act as a deterrent but also provide evidence for the police to convict offenders • carefully worded signage and visual displays as these can remind people to respect each other and not abuse workers <p>The work you do</p> <p>How jobs are designed or carried out may increase the risk of violence to your workers. Here are some examples of control measures:</p> <ul style="list-style-type: none"> • have good communication between you and your workers • work closely with others, like the police, local authorities, local community groups and other organisations in the same sector • raise awareness with the public to target specific forms of violence, for example in the local community or through national campaigns • consider how workers engage with the public and what might trigger people to act aggressively – you could manage expectations with clear information about delays or problems 	<p>以下は管理策の例ですが、これは網羅的なリストではなく、特定された対策がリスクを適切に管理していることを確認することが重要です。</p> <p>あなたの職場</p> <p>職場のデザインは、労働者に暴力が起こるリスクを高める可能性があります。次のことを考えてみてください：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 例えば、職場全体の見通しをよくし、死角をなくし、労働者及び他の人が確実に見えるように照明をよくする。 ● 緊張が高まる可能性のある場所、例えば適切な待ち行列システムを導入する。 ● CCTV（資料作成者注： <i>Closed Circuit Television</i> の略であり、ビデオカメラを使用して、特定の限られたモニターに信号を送るシステムを指します。）訓練を受けた保安要員、身体装着型カメラ、アラームシステム、ビルセキュリティのような保安対策-これらは抑止力として機能するだけでなく、警察が犯罪者を有罪にするための証拠にもなります。 ● 注意深く表示された標識及び視覚的表示は、人々に互いを尊重し、労働者を酷使しないように思い出させることができる。 <p>業務内容</p> <p>仕事がどのように設計され、実施されているかによって、労働者に対する暴力のリスクが高まる可能性があります。以下に管理策の例をいくつか挙げます：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● あなたとあなたの労働者との間で良好なコミュニケーションを図る、 ● 警察、自治体、地域団体及び同じ分野の他の組織のような、他者と緊密に連携する。 ● 地域コミュニティ又は全国的なキャンペーン等を通じて、特定の形態の暴力を対象とするよう、一般市民の意識を高める。 ● 労働者が一般市民とどのように関わり、何が人々を攻撃的な行動に駆り立てるかを検討する。
--	--

<ul style="list-style-type: none"> manage lone working by making arrangements to keep in touch with people who work away from their base, for example using mobile phones and personal alarms ensure you have adequate staffing levels to manage violence and respond to incidents <p>Training</p> <p>Training can be used to prevent and manage violence. It can provide workers with appropriate skills to reduce or diffuse potential incidents.</p> <p>Training should be available to everyone working for you who may be at risk, including cleaners and maintenance workers. This also applies to temporary or agency workers. However, you must ensure the level of training provided to workers reflects the specific needs of the work activities identified in your risk assessment.</p> <p>Basic training in the principles of managing violence often includes:</p> <ul style="list-style-type: none"> identifying underlying and immediate causes understanding that it should not be accepted as part of the job recognising warning signs, such as body language relevant interpersonal skills, such as verbal and non-verbal communication skills details of working practices and control measures incident reporting procedures <p>You might need to include additional training, such as physical intervention techniques, if there is a serious risk of physical aggression towards your workers.</p> <p>Training needs should be monitored and reviewed regularly and training courses evaluated for their effectiveness. You should carry out refresher training periodically to ensure workers' skills are kept up to date.</p> <p>De-escalation techniques</p> <p>Wherever you work, here are some of the basic techniques you can use to calm situations down and prevent violence and aggression:</p>	<ul style="list-style-type: none"> 携帯電話及び個人用アラームを使う等して、拠点から離れて働く人と連絡を取り合えるよう手配し、単独勤務を管理する。 暴力を管理し、事件に対応するための適切な人員レベルを確保する。 <p>研修</p> <p>研修は、暴力の予防と管理に活用できます。研修によって、労働者は適切なスキルを身につけ、潜在的なインシデントの発生を軽減または抑制することができます。清掃員及びメンテナンス作業員を含む、リスクにさらされる可能性のある者全員が研修を受けられる必要があります。これは、臨時雇用者又は派遣労働者にも当てはまります。</p> <p>ただし、労働者に提供する研修のレベルは、リスクアセスメントで特定された作業活動の具体的なニーズを反映したものでなければなりません。</p> <p>暴力を管理する原則に関する基本的な訓練には、しばしば以下が含まれる：</p> <ul style="list-style-type: none"> 根本的かつ直接的な原因の特定 暴力を仕事の一部として受け入れるべきではないことを理解する。 ボディランゲージのような警告サインの認識 言語的及び非言語的コミュニケーションスキルのような関連する対人スキル 労働慣行及び管理手段の詳細 事故報告手順 <p>労働者に対する身体的暴力の重大なリスクがある場合は、身体的介入技術のような追加研修を実施する必要があるかもしれません。</p> <p>研修の必要性は定期的に監視し、及び見直し、研修コースの有効性を評価する必要があります。</p> <p>労働者のスキルを最新の状態に保つため、定期的に復習研修を実施する必要があります。</p> <p>脱エスカレーションの技法</p> <p>どこで働くにしても、状況を落ち着かせ、暴力及び攻撃を防ぐために使える基本的なテクニックをいくつか紹介します：</p>
--	--

<ul style="list-style-type: none"> • be polite and use a clear, calm voice • relax your posture and keep your hands by your side • keep a safe distance and allow personal space • face the person and maintain eye contact • show empathy and that you are listening and acknowledging their feelings • avoid raising your voice and arguing • offer alternative solutions to their problem so the person has a way out other than aggression <p>Trust your instincts. If the situation does not feel safe, and de-escalation is not working, then you could use a diversion tactic, such as advising that you need to check with your manager. If none of these actions help, you could follow your emergency procedures, such as using a panic alarm.</p> <p>Check what you have done</p> <p>Check on a regular basis how well your arrangements are working, consulting workers and their representatives as you do so.</p> <p>Keep records of incidents and examine them regularly to understand if your control measures are working and if the problem is changing.</p> <p>Find out more</p> <p>We have examples of how employers have found solutions to prevent violence at work.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 礼儀正しく、はっきりと落ち着いた声で話す。 ● 姿勢を正し、両手を横に添える。 ● 安全な距離を保ち、パーソナルスペースを確保する。 ● 相手と向き合い、アイコンタクトを保つ。 ● 相手の気持ちに耳を傾け、共感していることを示す。 ● 声を荒げたり、言い争ったりしない。 ● 問題に対する代替案を提示し、相手が攻撃以外の出口を見つけられるようにする。 <p>自分の直感を信じること。状況が安全とは思えず、脱エスカレーションもうまくいかない場合は、上司に確認する必要があることを伝えるような、陽動作戦を使うこともできる。どのような行動も有効でない場合は、パニックアラームを使用するような、緊急時の手順に従うこともできる。</p> <p>実施内容の確認</p> <p>取り決めがどの程度機能しているかを定期的にチェックし、その都度労働者及びその代表者に相談する。</p> <p><u>インシデントの記録を保存し</u>、定期的に調査して、管理措置が機能しているか、問題が変化しているかを把握する。</p> <p>詳細はこちら</p> <p>職場における暴力を防止するために使用者がどのような解決策を見出したか、その事例をご紹介します。</p>
---	---

<p>5. Reporting and learning from incidents</p> <p>If your workers experience work-related violence you should:</p> <ul style="list-style-type: none"> • provide them with suitable support • record and report incidents • review incidents and check whether further controls or actions are needed 	<p>5. インシデントからの報告及び学習</p> <p>労働者が作業に関連した暴力を経験した場合、以下のことを行うべきです：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 適切な支援を提供する ● インシデントを記録し、報告する ● インシデントを見直し、さらなる管理又は措置が必要かどうかを確認する。 <p>報告すべき内容</p>
---	--

<p>What you must report</p> <p>Employers, certain self-employed people and those in control of work premises must report certain workplace injuries, dangerous occurrences and occupational diseases to HSE under the Reporting of Injuries, Diseases and Dangerous Occurrences Regulations (RIDDOR).</p> <p>You must report any act of work-related violence that results in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • death • a specified injury • a physical injury to a worker that means they are unable to carry out their normal duties for more than 7 days <p>You do not need to report but you must keep a record of any work-related injuries that result in a worker being unable to carry out their normal duties for more than 3 days. RIDDOR only requires you to report accidents that arise 'out of or in connection with work'. The work activity itself must lead to the accident.</p> <p>For example, an injury would not be reportable if it involves:</p> <ul style="list-style-type: none"> • one worker injuring another during a personal dispute • a worker being injured by a relative or friend who visits them at work about a domestic matter <p>Informing the police</p> <p>In addition to reporting incidents to HSE, you or your workers may also want to report instances of violence or intimidation to the police. To do this, you can use the local police force online reporting system, or you can call 101.</p> <p>Recording violent incidents</p> <p>It is important to record incidents that your workers experience, This will help you:</p> <ul style="list-style-type: none"> • investigate incidents to build a true picture of the risks and triggers for violence and review whether your control measures are working • show your workers that you take violence seriously 	<p>使用者、特定の自営業者及び事業場を管理する者は、「傷害、疾病及び危険事象報告規則（RIDDOR）」に基づき、特定の労働災害、危険な出来事及び職業病を HSE に報告しなければなりません。</p> <p>作業関連の暴力行為で、以下のような結果を招いた場合は報告しなければなりません：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 死亡 ● 特定の負傷 ● 労働者が 7 日以上通常の業務を遂行できないことを意味する身体的傷害。 <p>報告する必要はありませんが、労働者が 3 日以上通常の業務を遂行できなくなるような業務上の負傷があった場合は、記録を残さなければなりません。</p> <p>RIDDOR は、「作業から又は作業に関連して」発生した事故のみを報告することを義務付けています。作業活動そのものが事故につながるものでなければなりません。</p> <p>例えば、以下のような場合、傷害は報告されません：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 個人的な紛争中に、ある労働者が他の労働者を負傷させた場合 ● 労働者が、家庭内の問題について職場に訪ねてきた親族又は友人によって負傷した場合 <p>警察への通報</p> <p>HSE への通報に加え、あなた又はあなたの労働者は、暴力又は脅迫の事例を警察に通報することもできます。これを行うには、地元警察のオンライン通報システムを利用するか、101 に電話することができます。</p> <p>暴力事件の記録</p> <p>労働者が経験した暴力事件を記録することは重要です：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 事件を調査し、暴力のリスク及び誘因を正確に把握し、管理措置が機能しているかどうかを見直す。 ● 暴力を真剣に受け止めていることを労働者に示す。
---	--

<p>There are many reasons why workers do not report violence or aggression. These include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • believing it is just part of the job • fearing they will be blamed for the incident • not knowing how to report and record incidents • reporting and recording procedures are time-consuming, too complicated or difficult to use • believing nothing will be done about it • thinking the reputation of the business may be damaged <p>You can overcome this by developing a recording system that is quick and easy to use, promoting its use among workers, and demonstrating that you will act on the findings.</p> <p>How to record incidents</p> <p>If you have an accident book you can make a record in that.</p> <p>You can create a simple report form for incidents and make these forms easy for workers to use.</p> <p>For example, you could provide alternative formats such as paper form, online or mobile applications to allow all workers to report incidents as soon as possible.</p> <p>A brief note of what happened, when, and who was involved should be enough to get your worker started, particularly in the case of verbal abuse.</p> <p>You can buy HSE's accident book to help you record incidents.</p> <p>Providing support for your workers</p> <p>There can be a significant impact on workers who are directly involved and those who witness an incident. It can affect workers' mental and physical health.</p> <p>Here are some key points to consider:</p> <ul style="list-style-type: none"> • victims will react in different ways — consider changing a person's job role or working conditions if they are particularly affected by the incident 	<p>労働者が暴力や攻撃を報告しない理由はたくさんあります。以下のような理由があります：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 仕事の一部と思っている ● 事件の責任を負わされることを恐れている。 ● 事件の報告及び記録の方法がわからない。 ● 報告及び記録の手順に時間がかかる、複雑すぎる又は使いにくい。 ● 何をしても無駄だと考える。 ● 事業の評判が損なわれるかもしれないと考える <p>迅速で使いやすい記録システムを開発し、労働者にその利用を促進し、調査結果に基づき行動することを示すことで、これを克服することができる。</p> <p>事故の記録方法</p> <p>事故記録簿があれば、そこに記録することができる。</p> <p>インシデントのための簡単な報告書を作成し、これらの書式を労働者が使いやすいようにすることができる。</p> <p>例えば、すべての労働者がインシデントをできるだけ早く報告できるように、紙のフォーム、オンライン又はモバイルアプリケーションのような代替フォーマットを提供することができる。</p> <p>特に暴言の場合は、いつ、何が起こり、誰が関与したかを簡単にメモしておくだけで十分です。</p> <p>インシデントの記録に役立つ HSE のアクシデントブックを購入することができます。</p> <p>労働者への支援</p> <p>事故に直接関与した労働者及び事故を目撃した労働者に大きな影響を与える可能性があります。労働者の心身の健康に影響を及ぼす可能性もある。</p> <p>以下は、考慮すべき重要なポイントです：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 被害者の反応はさまざまである。—例えば、できるだけ早く事件について率直に話す機会を提供する。
---	--

<ul style="list-style-type: none"> • sensitive and appropriate support will reduce the victim's suffering, for example offer them a chance to talk openly about the incident as soon as possible • you can offer confidential counselling if your organisation provides this, or give them the details of local counselling services, or charities such as Victim Support • make sure the workers dealing with post-incident situations are fully trained and know how to support their colleagues <p>Work-related stress</p> <p>Violence and aggression can lead to workers experiencing stress. There is advice on protecting workers from stress and mental health conditions.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 被害者の苦しみを軽減するためには、被害者にできるだけ早く事件について率直に話す機会を与える等、適切なサポートが効果的です。 ● 所属する組織が秘密厳守のカウンセリングを提供している場合は、それを提供する、又は地域のカウンセリング・サービス若しくは被害者サポートのような慈善団体の詳細を伝える。 ● 事故後の状況に対処する労働者が十分な訓練を受け、同僚を支援する方法を知っていることを確認する。 <p>作業関連ストレス</p> <p>暴力及び攻撃は、労働者のストレスにつながる可能性があります。 ストレス及びメンタルヘルス状態から労働者を守るためのアドバイスがあります。</p>
---	---

<p>6. Examples of ways to prevent violence</p> <p>Whatever industry you are in, our general guidance on work-related violence can help you prevent incidents.</p> <p>The following examples are drawn from typical situations to illustrate simple steps that you can take to effectively prevent violence at work.</p>	<p>6. 暴力を防止する方法の例</p> <p>どのような業種であれ、作業関連の暴力に関する一般的なガイダンスは、暴力を未然に防ぐのに役立ちます。</p> <p>以下の例は、職場での暴力を効果的に防止するためにできる簡単なステップを説明するために、典型的な状況から抜粋したものです。</p>
<p>Retail sector – convenience store worker attacked</p> <p>A retail worker refused to sell alcohol to a customer who could not provide proof of age. The customer then climbed over the till to grab the alcohol displayed on the shelf behind the worker, knocking the worker to the ground.</p> <p>How the employer avoided similar incidents</p> <p>The employer put in the following measures to manage violence and aggression:</p> <ul style="list-style-type: none"> • stored alcohol in locked cabinets out of customers' reach and not directly behind workers • displayed clear posters and signage by the till about age-restricted sales and CCTV being in operation • designed the shop to provide good visibility, for example by moving the till to the entrance so workers have a clear view of the whole shop and the street outside • used mirrors and CCTV to remove blind spots 	<p>小売業 – コンビニ店員が襲われる。</p> <p>小売店の店員が、年齢を証明できない客に酒を売ることを拒否した。その後、その顧客はレジを乗り越えて店員の背後の棚に陳列されていた酒を奪い、店員を地面に叩きつけた。</p> <p>使用者はどのようにして同様の事故を回避したか。</p> <p>使用者は暴力及び攻撃性に対処するため、以下の対策を講じた：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● アルコール類は、顧客の手の届かない鍵付きのキャビネットに保管し、労働者の真後ろには置かない。 ● 年齢制限のある販売及び CCTV の稼働について、明確なポスター及び看板をレジ横に掲示した。 ● 例えば、レジを入り口に移動し、店全体及び外の通りが見渡せるようになる。 ● 死角をなくすために鏡及び CCTV を使用する。

<ul style="list-style-type: none"> installed high and wide till counters with protective screens provided good lighting inside and outside the shop installed panic alarms and provided body worn cameras to shop floor workers worked with other organisations to develop a public campaign highlighting violence and aggression, and asking customers to treat workers with respect increased staffing levels during peak times and on late night shifts, including security personnel provided de-escalation training to workers 	<ul style="list-style-type: none"> 保護スクリーン付きの高くて広いレジカウンターを設置した。 店舗内外の照明を改善した。 パニックアラームを設置し、店舗勤務労働者に身体装着カメラを提供した。 他の組織と協力し、暴力及び攻撃性を強調する公共キャンペーンを展開し、顧客に対して労働者を尊重するよう求めた。 ピーク時及び深夜シフトの人員を増やし、警備員も配置した。 労働者に脱エスカレーション・トレーニングを実施
<p>Find out more:</p> <ul style="list-style-type: none"> British Retail Consortium – violence and crime page British Retail Consortium: de-escalation of aggression and abuse to retail staff 	<p>詳細はこちら：</p> <ul style="list-style-type: none"> 英国小売業協会 - 暴力及び犯罪に関するページ 英国小売業協会：小売店スタッフへの暴力及び虐待の緩和
<p>Education – agency workers and temporary staff</p> <p>A pupil with autism became distressed by a triggering situation known to school managers. They started to hit their teaching assistant, who was a supply agency worker. The pupil punched the teaching assistant's jaw, causing them to lose consciousness and fall.</p> <p>The pupil had an Education Health and Care Plan (EHCP) and an individual risk assessment that identified their triggers for aggressive behaviour. However, these were not shared with agency workers and the assessment only focused on ensuring the pupil was safe and did not consider the safety of workers.</p>	<p>教育 – 派遣労働者及び臨時職員</p> <p>ある自閉症の生徒が、学校の管理職が知っているある状況が引き金となり、苦痛を感じるようになった。生徒たちは、派遣労働者であるティーチング・アシスタントを殴り始めた。生徒がティーチング・アシスタントの顎を殴り、意識を失って倒れた。</p> <p>生徒には教育保健ケア計画（EHCP）及び個別のリスクアセスメントがあり、攻撃的行動のきっかけが特定されていた。しかし、これらは派遣社員と共有されておらず、アセスメントは生徒の安全確保にのみ焦点を当て、派遣社員の安全については考慮されていなかった。</p>
<p>How the employer avoided similar incidents</p> <p>Following the incident, the school put measures in place to ensure all teaching staff were aware of individual care plans, any triggers that might make pupils become aggressive, and how to prevent this occurring. This included staff who were new or temporary.</p> <p>Additional measures were also identified:</p> <ul style="list-style-type: none"> improved allocation of teaching assistants to individual pupils better training in how to de-escalate a situation or use appropriate physical intervention techniques 	<p>使用者はどのようにして同様の事件を回避したか。</p> <p>この事件を受けて、学校は全教職員に、個々のケアプラン、生徒が攻撃的になるきっかけ、その防止策を周知徹底するための対策を講じた。これには、新入職員又は臨時職員も含まれた。</p> <p>また、追加の対策も確認された：</p> <ul style="list-style-type: none"> ティーチングアシスタントを個々の生徒に割り当てる。 状況を和らげたり、適切な身体的介入技術を使用したりする方法について、より良いトレーニングを行う。
<p>Find out more:</p> <ul style="list-style-type: none"> Schools and education: health and safety in schools, further and higher education 	<p>詳細はこちら：</p> <ul style="list-style-type: none"> 学校及び教育：学校、継続教育及び高等教育における健康及び安全 拘束及び制限的介入の必要性の軽減 - GOV.UK（英国政府資料）

<ul style="list-style-type: none"> • Reducing the need for restraint and restrictive intervention - GOV.UK • Behaviour in schools • Mental health and behaviour in schools - GOV.UK • Further guidance and resources for supporting behaviour in schools • The Restraint Reduction Network Training Standards 	<ul style="list-style-type: none"> ● 学校における行動 ● 学校におけるメンタルヘルス及び行動 - GOV.UK (英国政府資料) ● 学校における行動支援のためのさらなるガイダンス及び情報源 (リソース) ● 拘束軽減ネットワーク研修基準
--	--

<p>Social care – worker attacked by parent with history of violence</p> <p>A care worker visited a child's home to carry out a safety plan assessment when the parent struck them over the head with a metal object.</p> <p>The worker received serious head wounds and was later diagnosed with post-traumatic stress disorder.</p> <p>The parent was known to have a history of violence, but the care worker had not been informed prior to the visit.</p> <p>How the incident could have been prevented</p> <p>To avoid this violent incident, the employer could have:</p> <ul style="list-style-type: none"> • recorded and shared concerns about the service user and their family with other workers, for example highlighting this clearly on the case notes or plans • carried out the visit in a controlled environment, such as the local care workers' office where panic alarms and CCTV are installed • where home visits are necessary, considered whether two or more workers should visit together and if the police should also attend • put arrangements in place to periodically check on their workers, ensuring they have their location and expected time on-site • provided workers with mobile phones or personal alarms 	<p>社会的養護-暴力歴のある親に襲われた職員</p> <p>介護職員が安全計画評価のために児童宅を訪問した際、親に金属製のもので頭を殴られた。</p> <p>介護職員は頭部に重傷を負い、後に心的外傷後ストレス障害と診断された。</p> <p>その親は暴力を振るった過去があることが知られていたが、ケアワーカーは訪問前に知らされていなかった。</p> <p>事件を防ぐには</p> <p>この暴力事件を回避するために、使用者は次のことができたはずである：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● サービス利用者及びその家族に関する懸念事項を記録し、他のワーカーと共有する。 ● パニックアラーム及び CCTV が設置されている地域の介護福祉士事務所のような、管理された環境で訪問を実施した。 ● 家庭訪問が必要な場合、2 人以上の職員と一緒に訪問すべきかどうか、また警察も同席するべきかを検討した。 ● 労働者を定期的にチェックする体制を整え、労働者の居場所及び予定時間を現地で確認する。 ● 労働者に携帯電話又は個人用アラームを提供した。
<p>Find out more:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lone working guidance 	<p>詳細はこちら：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 単独勤務ガイダンス

<ul style="list-style-type: none"> ● Health and social care – workplace violence: What you need to do ● Violent and aggressive behaviours in people with mental health problems 	<ul style="list-style-type: none"> ● 保健及び社会福祉 - 職場における暴力：必要な対応 ● メンタルヘルス上の問題を抱える人々の暴力的・攻撃的行動
---	--

Transport – customer tries to take controls from crane driver <p>A truck-mounted crane driver refused to unload their container in an unsafe area. The customer became aggressive towards the driver, making threats and trying to grab the crane controls from them.</p> <p>How the employer avoided similar incidents Following the incident, put the following measures in place:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● an assessment is now completed at the booking process to understand the customer’s site and discuss safe delivery ● making sure the customer is told that the delivery will not be made if the driver feels the site is not safe ● putting signs on the vehicles to explain that drivers will not tolerate any violence or aggression on site ● instructing workers to leave site if they feel unsafe in any way ● asking drivers to report any incidents – following up with a discussion about what happened and how to prevent it occurring again ● providing trackers on vehicles ● phoning drivers to check in on them and confirm their predicted time on site 	輸送-クレーン運転手から操縦を奪おうとする顧客 <p>トラック積載型クレーンの運転手が、安全でない場所でのコンテナの荷降ろしを拒否した。顧客は運転手に対して攻撃的になり、脅しをかけてクレーンの操縦桿を奪おうとした。</p> <p>使用者はどのようにして同様の事故を回避したか。 この事件を受けて、以下の対策を講じた：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 予約段階でアセスメントを実施し、顧客の現場を理解し、安全な配送について話し合う。 ● ドライバーが安全でないと判断した場合は配送を行わないことを顧客に伝える。 ● ドライバーは現場での暴力又は攻撃性を容認しないことを説明するため、車両に標識を設置する。 ● 安全でないと感じた場合は、現場から離れるよう指示する。 ● 事故が起きた場合はドライバーに報告を求め、何が起きたか、どうすれば再発を防げるかについて話し合う。 ● 車両に追跡装置をつける。 ● ドライバーに電話で連絡を取り、現場での予定時間を確認すること。
<p>Find out more:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Workplace transport guidance ● Driving and riding safely for work: make sure drivers and riders are safe 	<p>詳細はこちら：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 職場における交通ガイダンス ● 職場における安全な運転と乗車：運転手と乗客の安全を確保しましょう

Healthcare – receptionist attacked by patient in accident and emergency	医療 - 救急外来で患者が受付係を襲う
--	----------------------------

<p>A patient became verbally aggressive towards a receptionist in an accident and emergency department due to the long waiting times.</p> <p>The patient then punched the receptionist by leaning over their desk, causing a broken nose.</p> <p>How the incident could have been prevented</p> <p>To avoid this violent incident, the employer could have:</p> <ul style="list-style-type: none"> • set up TV screens with live waiting times and key information to keep patients informed • displayed clear signage from arrival and throughout hospital to direct patients • created an open plan layout for good visibility of workers and patients • placed reception workers out of reach of patients, for example by using tall and wide desks • had trained security personnel and CCTV at the entrance • played soothing music in the waiting room • trained workers on how to de-escalate situations 	<p>ある患者が、事故救急部での待ち時間の長さを理由に、受付係に暴言を吐いた。</p> <p>その後、患者は受付係の机を乗り越えて殴りかかり、鼻を骨折させた。</p> <p>事件を防ぐには</p> <p>この暴力事件を回避するために、使用者は次のことができたはずである：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 待ち時間及び重要な情報を映し出すテレビ画面を設置し、患者に常に情報を提供する。 ● 患者を誘導するために、到着時から病院全体に明確な看板を掲示した。 ● 作業員及び患者がよく見えるよう、オープンプランのレイアウトにした。 ● 受付の労働者を患者の手の届かないところに配置した。 ● 入口に訓練を受けた警備員及び CCTV を設置した。 ● 待合室に心地よい音楽を流す。 ● 状況を和らげる方法について労働者を訓練した。
<p>Find out more:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Health Services - workplace violence • NHS England - violence prevention and reduction standard • Violence and aggression: short-term management in mental health, health and community settings • The Restraint Reduction Network Training Standards 	<p>詳細はこちら：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 保健サービス - 職場における暴力 ● NHS イングランド - 暴力予防・軽減基準 ● 暴力及び攻撃性：メンタルヘルス、医療、地域社会における短期的な対処 ● 拘束軽減ネットワーク研修基準

<p>Waste and recycling - waste collector driven at by member of the public</p> <p>A waste collector narrowly missed being hit by a driver who mounted the pavement to overtake the refuse vehicle. The driver then threatened the worker as they drove past.</p> <p>How the employer avoided similar incidents</p>	<p>廃棄物及びリサイクル - 一般市民が運転する廃棄物収集車</p> <p>ごみ収集作業員が、ごみ収集車を追い越そうと歩道に乗り上げたドライバーに轢かれそうになった。運転手はその後、車で通り過ぎる際に労働者を脅した。</p>
--	--

<p>The employer put in the following measures to manage violence and aggression:</p> <ul style="list-style-type: none"> • checking routes are planned to avoid certain areas at busy times, for example schools at drop off time • installing 360-degree cameras on refuse vehicles • working closely with the police to prosecute reckless drivers • raising awareness and engaging with the public using national media campaigns • training workers on how to de-escalate a situation • providing paper forms and a phone app for reporting incidents, which are then reviewed to check if adequate controls are in place • training managers to support workers who have faced violent and aggressive incidents 	<p>使用者はどのようにして同様の事故を回避したか。 使用者は暴力や攻撃に対処するため、以下の対策を講じた：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 混雑する時間帯（例えば、下校時の学校等）には特定の地域を避けてルートを確認する。 ● ごみ収集車に 360 度カメラを設置 ● 警察と緊密に連携し、無謀なドライバーを起訴する。 ● 全国的なメディア・キャンペーンを活用し、一般市民の意識を高め、関与させる。 ● 状況を和らげる方法について労働者を訓練する。 ● インシデントを報告するための紙のフォーム及び電話アプリを提供し、適切な管理が行われているかどうかをチェックする。 ● 暴力的で攻撃的な事件に直面した労働者を支援するための管理者研修
<p>Find out more: Waste management and recycling</p>	<p>詳細はこちら： 廃棄物管理及びリサイクル</p>

5. Reporting and learning from incidents	5. インシデントからの報告及び学習
<p>If your workers experience work-related violence you should:</p> <ul style="list-style-type: none"> • provide them with suitable support • record and report incidents • review incidents and check whether further controls or actions are needed <p>What you must report</p> <p>Employers, certain self-employed people and those in control of work premises must report certain workplace injuries, dangerous occurrences and occupational diseases to HSE under the Reporting of Injuries, Diseases and Dangerous Occurrences Regulations (RIDDOR).</p> <p>You must report any act of work-related violence that results in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • death 	<p>労働者が業務上の暴力を受けた場合、以下のことを行う必要があります：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 適切なサポートを提供する。 ● インシデントを記録し報告する ● インシデントをレビューし、さらなる管理又は措置が必要かどうかを確認すること。 <p>報告すべき内容</p> <p>使用者、特定の自営業者及び事業場を管理する者は、「傷害、疾病及び危険事象報告規則 (RIDDOR)」に基づき、特定の労働災害、危険な出来事及び職業病を HSE に報告しなければなりません。</p> <p>作業関連の暴力行為で、以下のような結果を招いた場合は報告しなければなりません：</p>

<ul style="list-style-type: none"> • a specified injury • a physical injury to a worker that means they are unable to carry out their normal duties for more than 7 days <p>You do not need to report but you must keep a record of any work-related injuries that result in a worker being unable to carry out their normal duties for more than 3 days. RIDDOR only requires you to report accidents that arise 'out of or in connection with work'. The work activity itself must lead to the accident.</p> <p>For example, an injury would not be reportable if it involves:</p> <ul style="list-style-type: none"> • one worker injuring another during a personal dispute • a worker being injured by a relative or friend who visits them at work about a domestic matter <p>Informing the police</p> <p>In addition to reporting incidents to HSE, you or your workers may also want to report instances of violence or intimidation to the police. To do this, you can use the local police force online reporting system, or you can call 101.</p> <p>Recording violent incidents</p> <p>It is important to record incidents that your workers experience, This will help you:</p> <ul style="list-style-type: none"> • investigate incidents to build a true picture of the risks and triggers for violence and review whether your control measures are working • show your workers that you take violence seriously <p>There are many reasons why workers do not report violence or aggression. These include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • believing it is just part of the job • fearing they will be blamed for the incident • not knowing how to report and record incidents • reporting and recording procedures are time-consuming, too complicated or 	<ul style="list-style-type: none"> ● 死亡 ● 特定の負傷 ● 労働者が 7 日以上通常の業務を遂行できないことを意味する身体的傷害 <p>報告する必要はありませんが、労働者が 3 日以上通常の業務を遂行できなくなるような業務上の負傷については記録を残さなければなりません。</p> <p>RIDDOR は、「作業上又は作業に関連して」発生した事故のみを報告することを義務付けています。作業活動そのものが事故につながるものでなければなりません。例えば、以下のような場合、傷害は報告対象とはなりません：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 個人的な紛争中に、ある労働者が他の労働者を負傷させた場合 ● 労働者が、家庭内の問題について職場に訪ねてきた親族又は友人によって負傷した。 <p>警察への通報</p> <p>HSE への通報に加え、あなた又はあなたの労働者は、暴力又は脅迫の事例を警察に通報することもできます。これを行うには、地元警察のオンライン通報システムを利用するか、101 に電話することができます。</p> <p>暴力事件の記録</p> <p>労働者が経験した事件を記録することは重要です：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 暴力のリスク及び誘因を正確に把握し、管理措置が機能しているかどうかを見直すために、事件を調査する。 ● 暴力を真剣に受け止めていることを労働者に示す。 <p>労働者が暴力又は攻撃を報告しない理由はたくさんあります。以下のような理由がある：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● それが仕事の一部であると信じている。 ● 事件の責任を負わされることを恐れている。 ● 事件を報告及び記録する方法がわからない。
---	---

<p>difficult to use</p> <ul style="list-style-type: none"> believing nothing will be done about it thinking the reputation of the business may be damaged <p>You can overcome this by developing a recording system that is quick and easy to use, promoting its use among workers, and demonstrating that you will act on the findings.</p> <p>How to record incidents</p> <p>If you have an accident book you can make a record in that.</p> <p>You can create a simple report form for incidents and make these forms easy for workers to use.</p> <p>For example, you could provide alternative formats such as paper form, online or mobile applications to allow all workers to report incidents as soon as possible.</p> <p>A brief note of what happened, when, and who was involved should be enough to get your worker started, particularly in the case of verbal abuse.</p> <p>You can buy HSE's accident book to help you record incidents.</p> <p>Providing support for your workers</p> <p>There can be a significant impact on workers who are directly involved and those who witness an incident. It can affect workers' mental and physical health.</p> <p>Here are some key points to consider:</p> <ul style="list-style-type: none"> victims will react in different ways – consider changing a person's job role or working conditions if they are particularly affected by the incident sensitive and appropriate support will reduce the victim's suffering, for example offer them a chance to talk openly about the incident as soon as possible you can offer confidential counselling if your organisation provides this, or give them the details of local counselling services, or charities such as Victim Support make sure the workers dealing with post-incident situations are fully trained 	<ul style="list-style-type: none"> 報告及び記録の手順が時間がかかる、複雑すぎる、又は使いにくい。 何もしてもらえないと思っている。 事業の評判が損なわれるかもしれないと考えている。 <p>迅速で使いやすい記録システムを開発し、労働者にその利用を促進し、調査結果に基づき行動することを示すことで、これを克服することができる。</p> <p>事故の記録方法</p> <p>事故記録簿があれば、そこに記録することができる。</p> <p>インシデントのための簡単な報告書を作成し、これらの書式を労働者が使いやすいようにすることができる。</p> <p>例えば、すべての労働者がインシデントをできるだけ早く報告できるように、紙のフォーム、オンライン又はモバイルアプリケーションのような代替フォーマットを提供することができる。</p> <p>特に暴言の場合は、いつ、何が起こり、誰が関与したかを簡単にメモしておくだけで十分です。</p> <p>インシデントの記録に役立つ HSE のアクシデントブック を購入することができます。</p> <p>労働者への支援</p> <p>事故に直接関与した労働者及び事故を目撃した労働者に大きな影響を与える可能性があります。労働者の心身の健康に影響を及ぼす可能性もある。</p> <p>以下は、考慮すべき重要なポイントです：</p> <ul style="list-style-type: none"> 被害者の反応はさまざまである。事件の影響を特に受けている場合は、職務又は労働条件の変更を検討する。 繊細で適切な支援は、被害者の苦痛を軽減する。例えば、できるだけ早く事件について率直に話す機会を提供する。 所属する組織が秘密厳守のカウンセリングを提供している場合は、それを提供する、又は地域のカウンセリング・サービス若しくは被害者サポートのような慈善団体の詳細を伝える。 事故後の状況に対処する労働者が十分な訓練を受け、同僚を支援する方法を知
--	---

<p>and know how to support their colleagues</p> <p>Work-related stress</p> <p>Violence and aggression can lead to workers experiencing stress. There is advice on protecting workers from stress and mental health conditions.</p>	<p>っていることを確認する。</p> <p>作業関連のストレス</p> <p>暴力及び攻撃は、労働者のストレスにつながる可能性があります。 ストレス及びメンタルヘルス状態から労働者を守るためのアドバイスがあります。</p>
---	---

6. Examples of ways to prevent violence	6. 暴力を防ぐ方法の例
<p>Whatever industry you are in, our general guidance on work-related violence can help you prevent incidents.</p> <p>The following examples are drawn from typical situations to illustrate simple steps that you can take to effectively prevent violence at work.</p>	<p>どのような業種であれ、作業関連の暴力に関する一般的なガイダンスは、暴力を未然に防ぐのに役立ちます。</p> <p>以下の例は、職場での暴力を効果的に防止するための簡単なステップを説明するために、典型的な状況から抜粋したものです。</p>
<p>Retail sector – convenience store worker attacked</p> <p>A retail worker refused to sell alcohol to a customer who could not provide proof of age. The customer then climbed over the till to grab the alcohol displayed on the shelf behind the worker, knocking the worker to the ground.</p> <p>How the employer avoided similar incidents</p> <p>The employer put in the following measures to manage violence and aggression:</p> <ul style="list-style-type: none"> • stored alcohol in locked cabinets out of customers’ reach and not directly behind workers • displayed clear posters and signage by the till about age-restricted sales and CCTV being in operation • designed the shop to provide good visibility, for example by moving the till to the entrance so workers have a clear view of the whole shop and the street outside • used mirrors and CCTV to remove blind spots • installed high and wide till counters with protective screens • provided good lighting inside and outside the shop 	<p>小売業 – コンビニ店員が襲われる。</p> <p>小売店の店員が、年齢を証明できない客に酒を売ることを拒否した。その後、その顧客はレジを乗り越えて店員の背後の棚に陳列されていた酒を奪い、店員を地面に叩きつけた。</p> <p>使用者はどのようにして同様の事故を回避したか。</p> <p>使用者は暴力及び攻撃性に対処するため、以下の対策を講じた：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● アルコール類は、顧客の手の届かない鍵付きのキャビネットに保管し、労働者の真後ろには置かない。 ● 年齢制限のある販売及び CCTV の稼働について、明確なポスター及び看板をレジ横に掲示した。 ● 例えば、レジを入り口に移動させ、店全体と外の通りが見渡せるようにした。 ● 死角をなくすために鏡及び CCTV を使用した。 ● 保護スクリーン付きの高くて広いレジカウンターを設置する。 ● 店内外の照明を充実させる。

<ul style="list-style-type: none"> installed panic alarms and provided body worn cameras to shop floor workers worked with other organisations to develop a public campaign highlighting violence and aggression, and asking customers to treat workers with respect increased staffing levels during peak times and on late night shifts, including security personnel provided de-escalation training to workers <p>Find out more:</p> <ul style="list-style-type: none"> British Retail Consortium – violence and crime page British Retail Consortium: de-escalation of aggression and abuse to retail staff 	<ul style="list-style-type: none"> パニックアラームを設置し、店員には身体装着カメラを提供した。 他の組織と協力し、暴力及び攻撃性を強調する公共キャンペーンを展開し、顧客に対して労働者に敬意を持って接するよう求めた。 ピーク時及び深夜シフトの人員を増やし、警備員も配置した。 労働者にディエスカレーション・トレーニングを実施 <p>詳細はこちら：</p> <ul style="list-style-type: none"> 英国小売業協会 - 暴力と犯罪に関するページ 英国小売業協会：小売店職員への暴力及び虐待の緩和
<p>Education – agency workers and temporary staff</p> <p>A pupil with autism became distressed by a triggering situation known to school managers. They started to hit their teaching assistant, who was a supply agency worker. The pupil punched the teaching assistant’s jaw, causing them to lose consciousness and fall.</p> <p>The pupil had an Education Health and Care Plan (EHCP) and an individual risk assessment that identified their triggers for aggressive behaviour. However, these were not shared with agency workers and the assessment only focused on ensuring the pupil was safe and did not consider the safety of workers.</p> <p>How the employer avoided similar incidents</p> <p>Following the incident, the school put measures in place to ensure all teaching staff were aware of individual care plans, any triggers that might make pupils become aggressive, and how to prevent this occurring. This included staff who were new or temporary.</p> <p>Additional measures were also identified:</p> <ul style="list-style-type: none"> improved allocation of teaching assistants to individual pupils better training in how to de-escalate a situation or use appropriate physical intervention techniques <p>Find out more:</p> <ul style="list-style-type: none"> Schools and education: health and safety in schools, further and higher education 	<p>教育 – 派遣労働者及び臨時職員</p> <p>ある自閉症の生徒が、学校の管理職が知っているある状況が引き金となり、苦痛を感じるようになった。生徒たちは、派遣労働者であるティーチング・アシスタントを殴り始めた。生徒がティーチング・アシスタントの顎を殴り、意識を失って倒れた。</p> <p>生徒には教育保健ケア計画（EHCP）及び個別のリスクアセスメントがあり、攻撃的行動のきっかけが特定されていた。しかし、これらは派遣労働者と共有されておらず、アセスメントは生徒の安全確保にのみ焦点を当て、労働者の安全については考慮されていなかった。</p> <p>使用者はどのようにして同様の事故を回避したか。</p> <p>事件後、学校はすべての教職員が個々のケアプラン、生徒が攻撃的になるきっかけ、その防止策を確実に認識するための対策を講じた。これには、新入職員や臨時職員も含まれた。</p> <p>また、追加措置も確認された：</p> <ul style="list-style-type: none"> ティーチングアシスタントを個々の生徒に割り当てる。 状況を和らげたり、適切な物理的介入技術を使用したりする方法に関するトレーニングの改善 <p>詳細はこちら：</p> <ul style="list-style-type: none"> 学校及び教育：学校及び高等教育における健康及び安全

<ul style="list-style-type: none"> ● Reducing the need for restraint and restrictive intervention - GOV.UK ● Behaviour in schools ● Mental health and behaviour in schools - GOV.UK ● Further guidance and resources for supporting behaviour in schools ● The Restraint Reduction Network Training Standards 	<ul style="list-style-type: none"> ● 拘束及び制限的介入の必要性を減らす - GOV. UK（英国政府資料） ● 学校における行及 ● 学校におけるメンタルヘルス及び行動 - GOV. UK（英国政府資料） ● 学校での行動を支援するためのその他のガイダンス及び情報（リソース） ● 拘束削減ネットワーク訓練基準
<p>Social care – worker attacked by parent with history of violence</p> <p>A care worker visited a child’s home to carry out a safety plan assessment when the parent struck them over the head with a metal object. The worker received serious head wounds and was later diagnosed with post-traumatic stress disorder. The parent was known to have a history of violence, but the care worker had not been informed prior to the visit.</p> <p>How the incident could have been prevented To avoid this violent incident, the employer could have:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● recorded and shared concerns about the service user and their family with other workers, for example highlighting this clearly on the case notes or plans ● carried out the visit in a controlled environment, such as the local care workers' office where panic alarms and CCTV are installed ● where home visits are necessary, considered whether two or more workers should visit together and if the police should also attend ● put arrangements in place to periodically check on their workers, ensuring they have their location and expected time on-site ● provided workers with mobile phones or personal alarms <p>Find out more:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Lone working guidance ● Health and social care – workplace violence: What you need to do ● Violent and aggressive behaviours in people with mental health problems 	<p>社会的養護-暴力歴のある親に襲われた労働者</p> <p>ケアワーカーが安全計画アセスメントを実施するために児童宅を訪問した際、親が金属製のもので頭部を殴打した。職員は頭部に重傷を負い、後に心的外傷後ストレス障害と診断された。</p> <p>その親には暴力歴があることが知られていたが、訪問前にケアワーカーには知らされていなかった。</p> <p>事件を防ぐには。 この暴力事件を回避するために、使用者は次のことができたはずである：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● サービス利用者及びその家族に関する懸念事項を記録し、他の労働者と共有する。 ● パニックアラーム及びCCTVが設置されている地域の介護福祉士事務所のような、管理された環境で訪問を実施した。 ● 家庭訪問が必要な場合、2人以上の職員が一緒に訪問すべきかどうか、また警察も同席するべきかを検討した。 ● 労働者を定期的にチェックする体制を整え、労働者の居場所及び予定時間を現地で確認する。 ● 労働者に携帯電話又は個人用アラームを提供した。 <p>詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 孤独就労ガイダンス ● 医療及び社会的ケア - 職場での暴力：すべきこと。 ● メンタルヘルス不調者の暴力的及び攻撃的行動
<p>Transport – customer tries to take controls from crane driver</p> <p>A truck-mounted crane driver refused to unload their container in an unsafe area.</p>	<p>輸送-クレーン運転手から操縦桿を奪おうとする顧客</p> <p>トラック積載型クレーンの運転手が、安全でない場所でのコンテナの荷降ろしを拒</p>

<p>The customer became aggressive towards the driver, making threats and trying to grab the crane controls from them.</p> <p>How the employer avoided similar incidents</p> <p>Following the incident, put the following measures in place:</p> <ul style="list-style-type: none"> an assessment is now completed at the booking process to understand the customer's site and discuss safe delivery making sure the customer is told that the delivery will not be made if the driver feels the site is not safe putting signs on the vehicles to explain that drivers will not tolerate any violence or aggression on site instructing workers to leave site if they feel unsafe in any way asking drivers to report any incidents – following up with a discussion about what happened and how to prevent it occurring again providing trackers on vehicles phoning drivers to check in on them and confirm their predicted time on site <p>Find out more:</p> <ul style="list-style-type: none"> Workplace transport guidance Driving and riding safely for work: make sure drivers and riders are safe 	<p>否した。</p> <p>顧客は運転手に対して攻撃的になり、脅しをかけてクレーンの操縦桿を奪おうとした。</p> <p>使用者はどのようにして同様の事故を回避したか。</p> <p>この事件を受けて、以下の対策を講じた：</p> <ul style="list-style-type: none"> 予約段階でアセスメントを実施し、顧客の現場を理解し、安全な配送について話し合う。 ドライバーが現場が安全でないと感じた場合は配送を行わないことを顧客に伝える。 運転手が現場でのいかなる暴力又は攻撃も容認しないことを説明するため、車両に標識を付けること。 労働者が危険を感じた場合は、現場から離れるよう指示する。 何が起きたか、どうすれば再発を防げるかについて話し合い、フォローアップする。 車両に追跡装置をつける ドライバーに電話で連絡を取り、現場での予定時間を確認すること。 <p>詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 職場交通ガイダンス 職場の安全運転及び安全乗車：ドライバー及び同乗者の安全を確保する。
<p>Healthcare – receptionist attacked by patient in accident and emergency</p> <p>A patient became verbally aggressive towards a receptionist in an accident and emergency department due to the long waiting times.</p> <p>The patient then punched the receptionist by leaning over their desk, causing a broken nose.</p> <p>How the incident could have been prevented</p> <p>To avoid this violent incident, the employer could have:</p> <ul style="list-style-type: none"> set up TV screens with live waiting times and key information to keep patients informed displayed clear signage from arrival and throughout hospital to direct patients created an open plan layout for good visibility of workers and patients placed reception workers out of reach of patients, for example by using tall and wide desks had trained security personnel and CCTV at the entrance 	<p>ヘルスケア-事故救急で受付係が患者に襲われる。</p> <p>ある患者が、事故救急部で待ち時間が長いことを理由に受付係に暴言を吐いた。その後、患者は受付係の机にもたれかかって殴りかかり、鼻の骨を折る怪我を負わせた。</p> <p>事件を防ぐには。</p> <p>この暴力事件を回避するために、使用者は次のことができたはずである：</p> <ul style="list-style-type: none"> 待ち時間及び重要な情報を映し出すテレビ画面を設置し、患者に常に情報を提供する。 患者を誘導するために、到着時から病院全体に明確な看板を掲示した。 作業員及び患者がよく見えるよう、オープンプランのレイアウトにした。 受付の労働者を患者の手の届かないところに配置した。 入口に訓練を受けた警備員及び CCTV を設置した。 待合室に心地よい音楽を流す。

<ul style="list-style-type: none"> played soothing music in the waiting room trained workers on how to de-escalate situations <p>Find out more:</p> <ul style="list-style-type: none"> Health Services - workplace violence NHS England - violence prevention and reduction standard Violence and aggression: short-term management in mental health, health and community settings The Restraint Reduction Network Training Standards 	<ul style="list-style-type: none"> 状況を和らげる方法について労働者を訓練した。 <p>詳細はこちら：</p> <ul style="list-style-type: none"> 保健サービス - 職場における暴力 NHS（国家保健サービス）イングランド - 暴力予防・軽減基準 暴力と攻撃性：メンタルヘルス、医療、地域社会における短期的な対処 拘束軽減ネットワーク研修基準
<p>Waste and recycling - waste collector driven at by member of the public</p> <p>A waste collector narrowly missed being hit by a driver who mounted the pavement to overtake the refuse vehicle. The driver then threatened the worker as they drove past.</p> <p>How the employer avoided similar incidents</p> <p>The employer put in the following measures to manage violence and aggression:</p> <ul style="list-style-type: none"> checking routes are planned to avoid certain areas at busy times, for example schools at drop off time installing 360-degree cameras on refuse vehicles working closely with the police to prosecute reckless drivers raising awareness and engaging with the public using national media campaigns training workers on how to de-escalate a situation providing paper forms and a phone app for reporting incidents, which are then reviewed to check if adequate controls are in place training managers to support workers who have faced violent and aggressive incidents <p>Find out more:</p> <p>Waste management and recycling</p>	<p>廃棄物及びリサイクル - 廃棄物収集車が一般市民に追突される。</p> <p>廃棄物収集作業員が、ごみ収集車を追い越そうと歩道に乗り上げた運転手に衝突され、間一髪で助かった。運転手はその後、車で通り過ぎる際に作業員を脅した。</p> <p>使用者はどのようにして同様の事件を回避したか。</p> <p>使用者は暴力や攻撃性を管理するために以下の対策を講じた：</p> <ul style="list-style-type: none"> 混雑する時間帯（例えば、降校時の学校等）には、特定の地域を避けてルートを確認する。 ごみ収集車に 360 度カメラを設置 警察と緊密に連携し、無謀なドライバーを起訴する。 全国的なメディア・キャンペーンを活用し、一般市民の意識を高め、関与させる。 状況を和らげる方法について労働者を訓練する。 インシデントを報告するための紙のフォーム及び電話アプリを提供し、適切な管理が行われているかどうかを確認するためにレビューする。 暴力的で攻撃的な事件に直面した労働者を支援するための管理者研修 <p>詳細はこちら</p> <p>廃棄物処理及びリサイクル</p>

(その2)

事項	原典の英語原文	左欄の日本語仮訳
原典の所在	https://www.hse.gov.uk/violence/worker/index.htm	—
資料の標題	Advice for workers on violence in the workplace	職場での暴力に関する労働者へのアドバイス
著作権について		これらの HSE が、関連するウェブサイトで公表している資料については、“Open Government Licence for public sector information”にあるとおり、資料出所を明記する等の一定の条件を満たせば、自由にコピーし、公表し、配布し、及び転送し、情報を加工すること等が許容されています。

Advice for workers on violence in the workplace	職場での暴力に関する労働者へのアドバイス
What your employer should do to protect you	あなたを守るために使用者がすべきこと
<p>Your employer has specific duties to protect you from work-related violence and aggression. This includes verbal abuse as well as physical attacks.</p> <p>This also applies if you're working for them as a contractor, a freelancer or are self-employed.</p> <p>Our guidance for employers on violence includes information on:</p> <ul style="list-style-type: none"> • preventing incidents 	<p>あなたの使用者は、作業に関連した暴力及び攻撃からあなたを守る特別な義務があります。これには肉体的な攻撃だけでなく、暴言も含まれます。</p> <p>また、契約社員、フリーランサー、又は自営業者として働いている場合にも適用されます。</p> <p>暴力に関する使用者向けガイダンスには、以下の情報が含まれています：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ・事故防止 ● ・訓練の提供

<ul style="list-style-type: none"> • providing you with training • what incidents to report and record • <p>There is also advice on how employers should support you after an incident.</p> <p>You may be at greater risk if you are a lone worker due to the lack of nearby support to help if things go wrong.</p> <p>New starters, trainees and other vulnerable workers are also often at greater risk.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● どのような事故を報告し、及び記録すべきか。 <p>また、事故発生後に使用者がどのようにあなたをサポートすべきかについてのアドバイスもあります。</p> <p>単独作業をしている労働者の場合、何か問題が起きたときに助けてくれるサポートが近くにいないため、リスクが高くなる可能性がある。</p> <p>新入社員、研修生及びその他の弱い立場の労働者も、しばしばリスクが高くなります。</p>
--	--

What you can do to prevent violence at work	職場での暴力を防ぐためにできること
<p>As a worker, there are things you can do to avoid violence at work. You should:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cooperate with your employer and co-workers to help everyone meet their duties under the law • take care of your own health and safety, and that of others who may be harmed by your actions at work • use the information and training your employer has provided to help you prevent incidents or know how to calm things down to avoid incidents escalating 	<p>労働者として、職場での暴力を避けるためにできることがあります：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 使用者及び同僚と協力し、誰もが法の下での義務を果たせるようにする。 ● あなた自身の健康及び安全並びに職場でのあなたの行動によって危害を受ける可能性のある他の人の健康に注意する。 ● 使用者が提供した情報及び訓練を利用し、事故を未然に防いだり、事故の拡大を防ぐために事態を鎮める方法を知る。 ● 暴力又は攻撃的な行為について使用者に報告し、使用者があなたを支援し、安全衛生を改善できるようにする。

<ul style="list-style-type: none"> • tell your employer about any incidents of violence or aggression so they can support you and improve health and safety <p>Find out if health and safety law applies to you if you're self-employed.</p>	<p><u>自営業の場合、安全衛生法が適用されるかどうかを調べる。</u></p>
---	---

Examples of how to prevent violence	暴力を防ぐ方法の例
<p>You can find examples of solutions to prevent violence for different types of workplaces and industries. They include practical actions employers and workers can take to reduce the risks</p>	<p>さまざまなタイプの職場や産業における暴力防止のための解決策の例が掲載されています。リスクを減らすために使用者及び労働者ができる実践的な行動も含まれています。</p>

What you can do if an incident occurs	事故が発生した場合にできること
<p>If you have experienced violence in connection with your work activity, you should report this to your employer.</p> <p>Violence and aggression can impact your physical and mental health, and increase stress, particularly in the case of serious or persistent verbal abuse or threats.</p>	<p>作業に関連して暴力を受けた場合は、使用者に報告してください。</p> <p>暴力及び攻撃は身体的及び精神的健康に影響を与え、特に深刻な暴言又は脅しが続く場合は、ストレスを増大させる可能性があります。</p> <p><u>作業に関連したストレス及びメンタルヘルスに関する</u>ガイダンスがあります。</p>

<p>There is guidance on work-related stress and mental health.</p> <p>Your employer may offer confidential counselling services or there are charities that can offer you support, such as Victim Support.</p>	<p>使用者が秘密厳守のカウンセリング・サービスを提供している場合もありますし、被害者サポート等の支援を提供する慈善団体もあります。</p>
--	--

How to raise any concerns	懸念を表明する方法
<p>If you're concerned about violence and aggression risks to you, talk to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • your employer • a manager or supervisor • your trade union or health and safety representative <p>If after doing this you are still concerned about your safety, you can contact HSE.</p>	<p>あなたに対する暴力や攻撃性のリスクを懸念しているのであれば、以下のように相談してください：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● あなたの使用者 ● マネージャー又は監督者 ● 労働組合又は安全衛生代表者 <p>それでも未だ安全が心配な場合は、HSE に連絡してください。</p>

Find out more	詳細はこちら
<p>You can find helpful advice from the Advisory, Conciliation and Arbitration Service (Acas) on discrimination, bullying and harassment at work.</p>	<p>職場における差別、いじめ及びハラスメントについて、助言・調停・仲裁サービス（Acas）から役立つアドバイスを得ることができます。</p> <p>0</p>