

居宅介護支援部会 ハラスメントに関するアンケート

■アンケート概要

対象者:居宅介護支援部会会員
 送付数:171 事業所(8/10 時点会員数)
 回答数:82 事業所(回収率:48.0%)
 期間:令和3年8月11日~8月24日
 方法:Google フォームによる回答

■回答集計結果

Q1 貴法人が運営する介護保険サービスをすべてお答えください。

	数	%
居宅介護支援事業所(介護予防含む)のみ	23	28.0%
訪問系サービス	49	59.8%
通所系サービス	32	39.0%
入所系サービス・入所施設	27	32.9%
福祉用具サービス	11	13.4%
その他(GH,小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護、地域包括支援センター等)	22	26.8%

Q2 貴居宅介護支援事業所の従業員数は何人ですか？

	数	%
1人	7	8.5%
2~5人	50	61.0%
6~10人	20	24.4%
11人以上	5	6.1%
最大(人)	42	
最小(人)	1	
平均(人)	5.7	

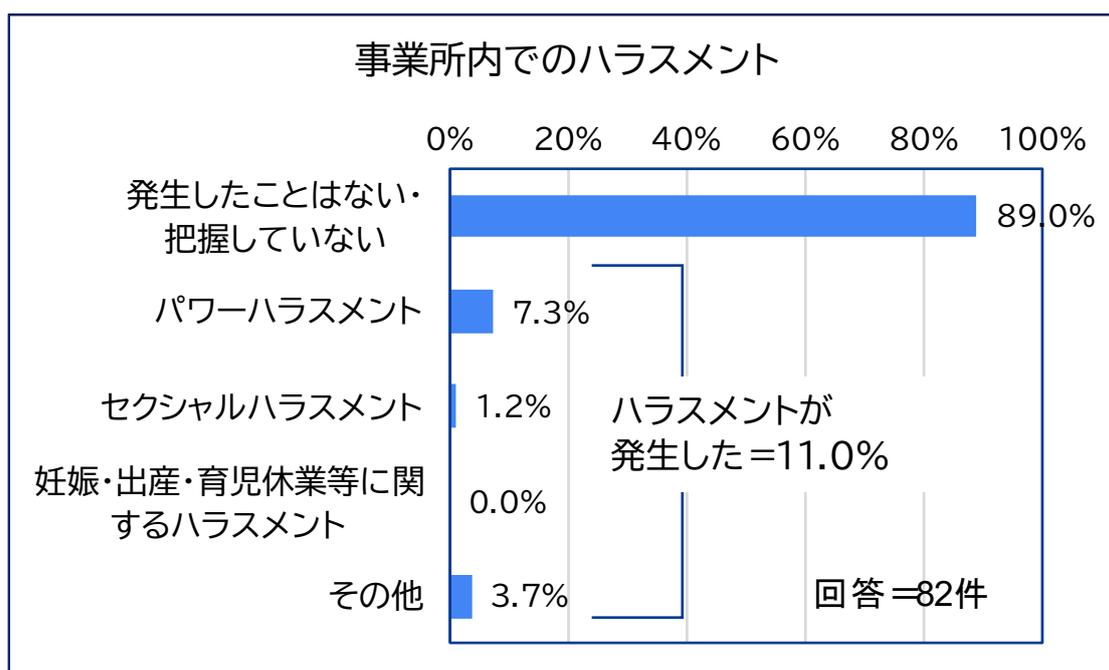


Q3 貴居宅介護支援事業所内で下記のようなハラスメントが発生したことがありますか？あてはまるものをすべて選んでください。

	数	%	%
発生したことはない・把握していない	73	89.0%	
パワーハラスメント	6	7.3%	あり 11.0%
セクシャルハラスメント	1	1.2%	
妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント	0	0.0%	
その他	3	3.7%	

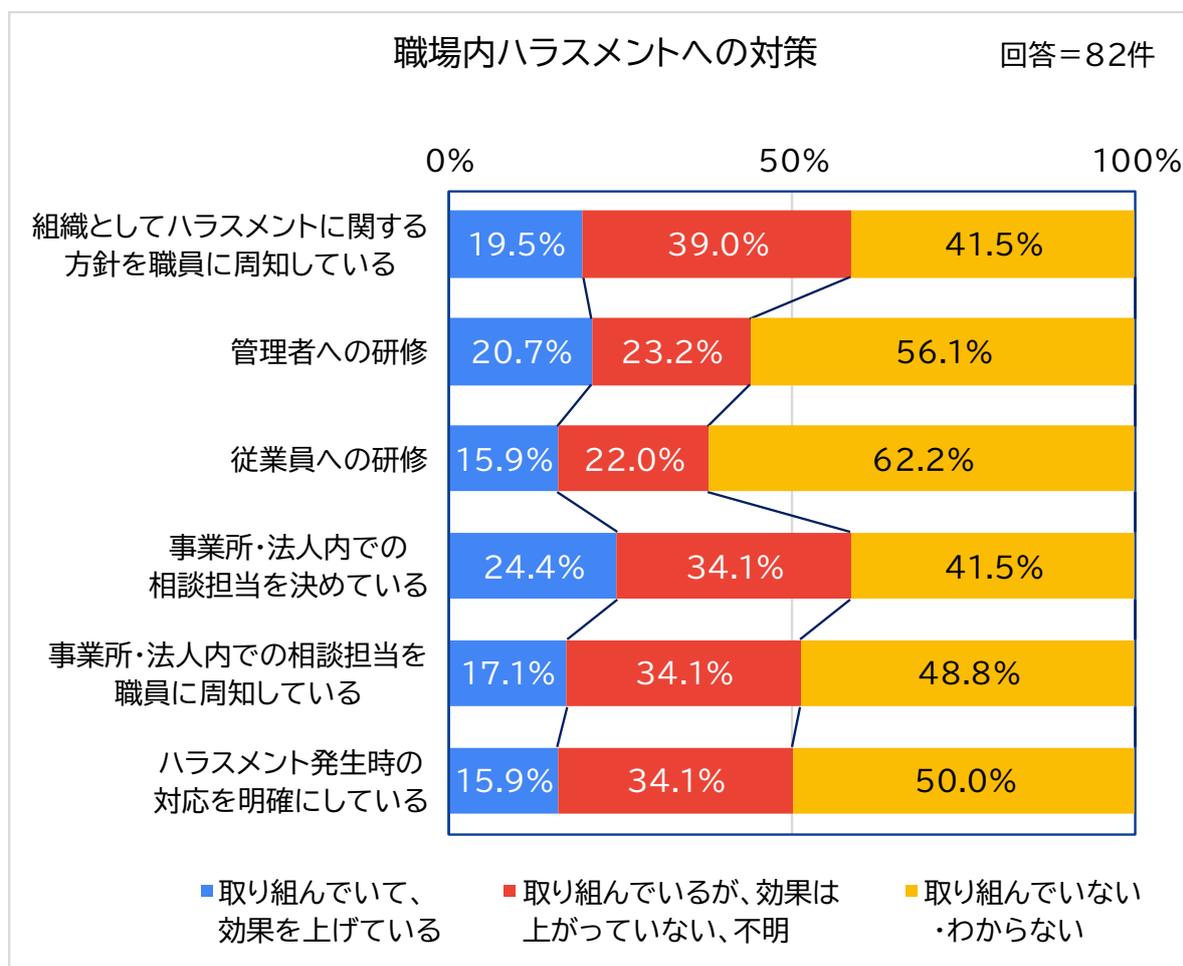
【その他内容】

- ・ 職場環境の改善を訴えられた。上司のやる気のない発言がある等
- ・ 部下に業務内容を注意した時にパワハラだと逆切れされた
- ・ 人材不足の今、逆に「言うこと聞かないと辞めるぞ」と従業員からハラ受けます。



Q4 貴居宅介護支援事業所では、職場内ハラスメントへの対策について、どのような取り組みをしていますか？取組状況と取り組みの効果についてお答えください。

	取り組んでいない・ わからない	取り組んでいて、 効果を上げている	取り組んでいるが、 効果は上がっていない、効果は不明
組織としてハラスメントに関する方針を職員に周知している	34 41.5%	16 19.5%	32 39.0%
管理者への研修	46 56.1%	17 20.7%	19 23.2%
従業員への研修	51 62.2%	13 15.9%	18 22.0%
事業所・法人内での相談担当を決めている	34 41.5%	20 24.4%	28 34.1%
事業所・法人内での相談担当を職員に周知している	40 48.8%	14 17.1%	28 34.1%
ハラスメント発生時の対応を明確にしている	41 50.0%	13 15.9%	28 34.1%

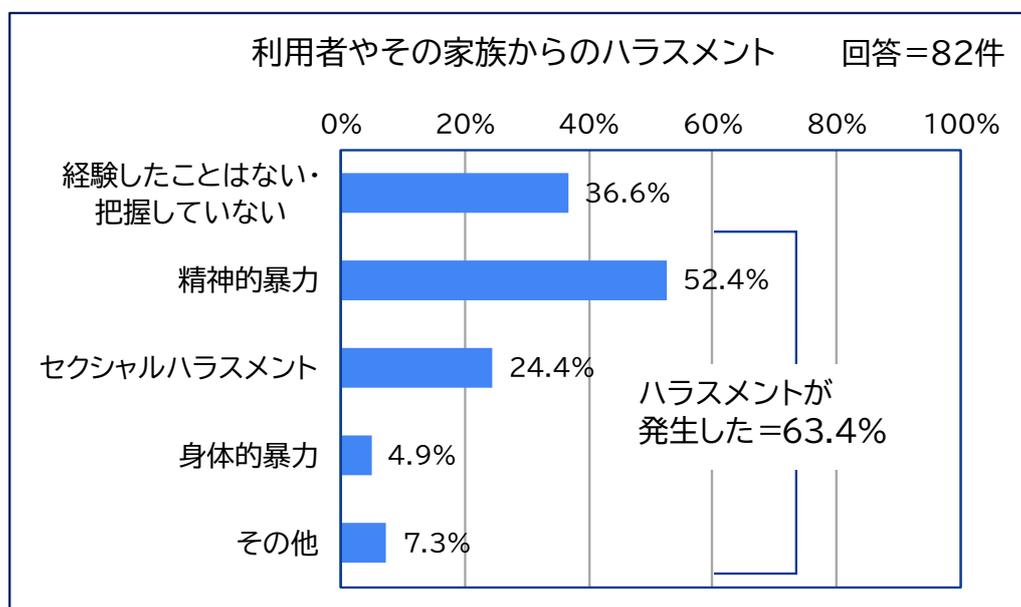


Q4-2 上記以外に職場内ハラスメントへの対策について取り組んでいることがありましたら、ご記入ください。

- ・ 従業員の業務を把握しハラスメントが起きない業務分担をしている。トリアージ制。
- ・ ハラスメントに関する研修を探している
- ・ 東京都福祉人材センターの啓発ポスターを掲示
- ・ マニュアル作成
- ・ 今回の改正にてハラスメントへの取り組みが出ておりどのように取り組むかを今回の研修で学んでいきたいと考えております。
- ・ 外部の相談窓口を周知
- ・ 1 人事業所であり、研修会に参加のみ。
- ・ ストレスチェック
- ・ 一人居宅なので、特に感じることはない。
- ・ スタッフに相談場所の周知をしている
- ・ 月 1 回行われる安全衛生委員会で検討が行われている。
- ・ ハラスメント根絶宣言の張り出し/禁止規定/法人内拡事業にハラスメント相談員の設置
- ・ マニュアル整備。しかし、発生の具体事例はない。

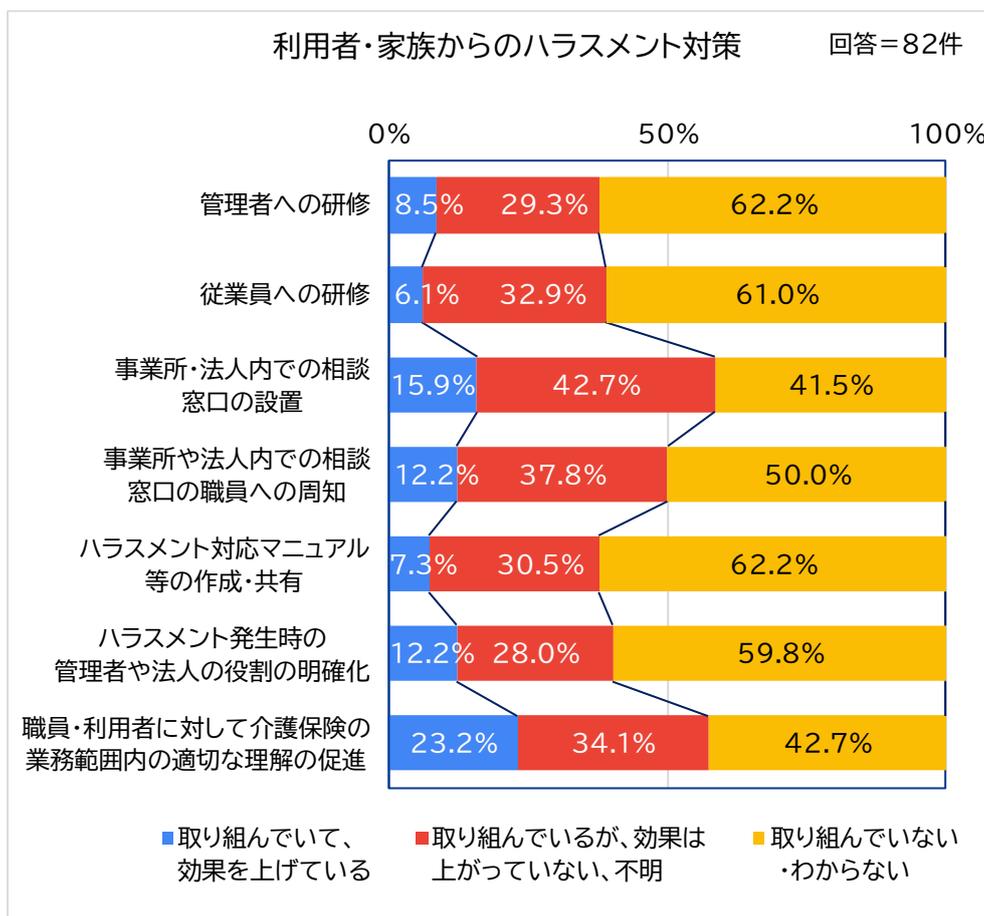
Q5 貴事業所の職員が、利用者やその家族からのハラスメントを経験したことがありますか？あてはまるものをすべて選んでください

	数	%	%
経験したことはない・把握していない	30	36.6%	
身体的暴力	4	4.9%	あり 63.4%
精神的暴力	43	52.4%	
セクシャルハラスメント	20	24.4%	
その他	6	7.3%	



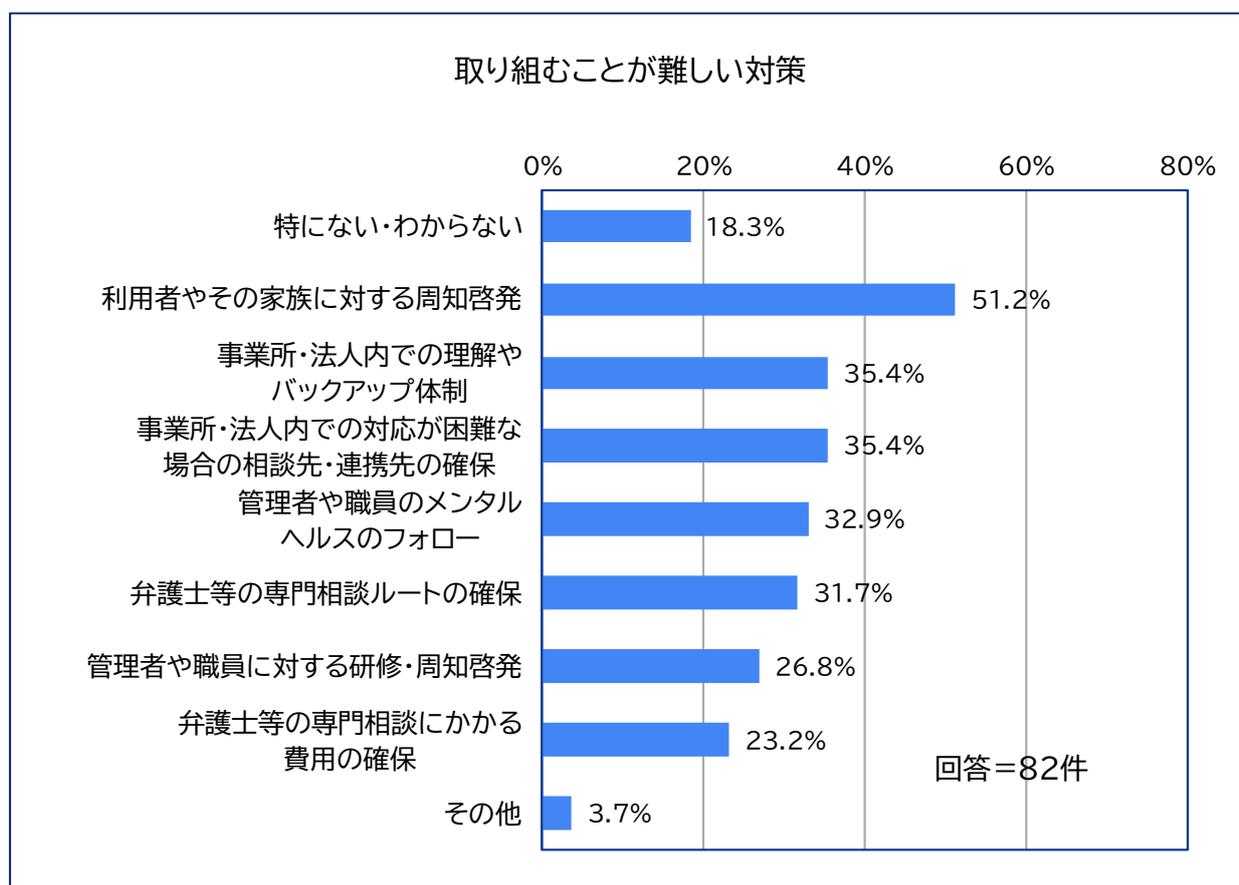
Q6 貴居宅介護支援事業所では、利用者やその家族からのハラスメント対策についてどのような取り組みをしていますか？取組状況と取り組みの効果についてお答えください。

	取り組んでいない・ わからない	取り組んでいて、 効果を上げている	取り組んでいるが、 効果は上がっていない、効果は不明
管理者への研修	51 62.2%	7 8.5%	24 29.3%
従業員への研修	50 61.0%	5 6.1%	27 32.9%
事業所・法人内での相談窓口 の設置	34 41.5%	13 15.9%	35 42.7%
事業所や法人内での相談窓口 の職員への周知	41 50.0%	10 12.2%	31 37.8%
ハラスメント対応マニュアル等 の作成・共有	51 62.2%	6 7.3%	25 30.5%
ハラスメント発生時の管理者 や法人の役割の明確化	49 59.8%	10 12.2%	23 28.0%
職員・利用者に対して介護保険の 業務範囲内の適切な理解の促進	35 42.7%	19 23.2%	28 34.1%



Q7 利用者やその家族からのハラスメントの対策として、事業所や法人内で取り組むことが難しいことはありますか？難しいことをすべて選んでください。

	数	%
特にない・わからない	15	18.3%
管理者や職員に対する研修・周知啓発	22	26.8%
利用者やその家族に対する周知啓発	42	51.2%
事業所・法人内での理解やバックアップ体制	29	35.4%
管理者や職員のメンタルヘルスのフォロー	27	32.9%
事業所・法人内での対応が困難な場合の相談先・連携先の確保	29	35.4%
弁護士等の専門相談ルートの確保	26	31.7%
弁護士等の専門相談にかかる費用の確保	19	23.2%
その他	3	3.7%



〔その他内容〕

- ・ ハラスメントを容認してしまう価値観を持っている者の場合理解してもらえなかった。
- ・ 日本社会の文化がついていっていない。五輪のごたごたでそういうことを学んだ。
- ・ 一線を超える場合の契約終了のルール化

Q8 令和3年度介護保険制度改正において、「ハラスメント対策の強化」が求められていることをご存じですか。

	数	%
知っていて、すでに必要な措置を講じている	7	8.5%
知っているが、対策は現在検討中	53	64.6%
知っているが、対策については未検討	18	22.0%
知らなかった	4	4.9%

Q9 職場内ハラスメントや、利用者やその家族からのハラスメントについて、ご意見や課題がありましたら、ご記入ください。

- ・ 個人経営のため経営陣自らが自身で行っているパワハラに気が付いておらず、ハラスメント対策を経営陣が作成する予定もない。事業所のみで作成予定となっている。
- ・ 利用者の過大な要求に答えるのが当然と思っている職員もあり、苦痛感を感じていない。個人が苦痛感を感じていないとハラスメントの学びも難しいと感じている。(むしろ何でもやってあげないことを攻撃したりする)
- ・ 利用者やその家族からのハラスメントの予防策を図るうえで有効となる取り組みを知るところから始めていきたい。
- ・ 同法人内で、逆ハラスメントとして部下が上司に詰め寄るので、何もできない。上司がハラスメントを受けていると感じる。
- ・ 職場内に関しては、上位立場にある者への同僚や部下に対する注意点などは周知出来ていると思う。利用者や家族に対しては、大声で言われたり不満を言われたりの内容が、不条理であるにもかかわらず、サービスの中止も出来ず、結局悪くないと思いながら謝罪しているケースがある。
- ・ マニュアル作りについて、取り組んでいないが、マニュアルのひな形がほしいです。
- ・ 「利用者♂がヘルパー♀をお触りする問題」は結構あるが、4～5年前どの介護福祉関係の公的機関に聞いても役に立つことは無かった。事業者用のガイドラインも何もなかった。警視庁に聞いたときは「ヘルパーだって陰部だの触るからお互い様でしょ」と言われて唖然とした。
- ・ 包括や福祉事務所、医師、訪問看護事業所からのパワハラの方が多い。利用者、家族は我慢できるが、利用者と一緒に支えている事業所のパワハラの方がきつい。
- ・ 家族や利用者からの暴言の対応について知りたい
- ・ 受け手の感じ方によって、ハラスメントになるかどうか決まるので、ハラスメントをした方の意識をどのように変化させるか、特に家族に関して理解を求めるための説明をどのようにしたらよいのか苦慮すると思う。世代で分けてはだめだが、特に高齢者になると難しいと感じている。
- ・ 家族からのハラスメントが多いが、ある程度は仕方ないと思ってしまう。線引が難しい。
- ・ 夫より、毎回言葉と態度で威圧されているが、改善の手段が見出せないケースがある。関係機関に相談し人が入ることでより関係が悪化すると思われ、対応が難しい。
- ・ 現在職場内にハラスメントは存在していないと認識している。カスタマーハラスメントについて、

一線を超える場合には契約終了も視野に入れたルール作成が必要だと思っている。一方でこちらの対応不足により苦情となる場合に、一概にハラスメントとして契約解除に動くべきでは無いと思っている。

- ・ 利用者の性格や認知機能によっては理解が難しい。
- ・ コロナ禍でハラスメント対策強化の印象が薄くなっているように感じる。
- ・ ハラスメントをしてしまうご家族の背景が判ると解決に導けない無力感を感じる
- ・ 利用者や家族からのハラスメントがあっても解決策や相談できる場所がない事と契約解除が容易にできない事が壁となっている
- ・ 過剰な対応要求により、事業所が次々と撤退していく中、ケアマネは事業所探しに苦慮している。しかし、家族は事業所を探すのがケアマネの仕事だと言い張る。
- ・ 利用者や家族からのハラスメントに対し、介護保険課からの理解があると助かる
- ・ 4月より防止規程や職員向けの周知文を作成し配布した。やっと文書の整理ができたところで周知や理解にはいたっていない。特に家族・利用者からのハラスメントについては線引きがより難しいと思う。時間をかけて職員に理解してもらうよう努力していきたい。
- ・ ハラスメントの定義の理解が個人の価値観により差異が生じてしまう事への対処に苦慮する事がある