

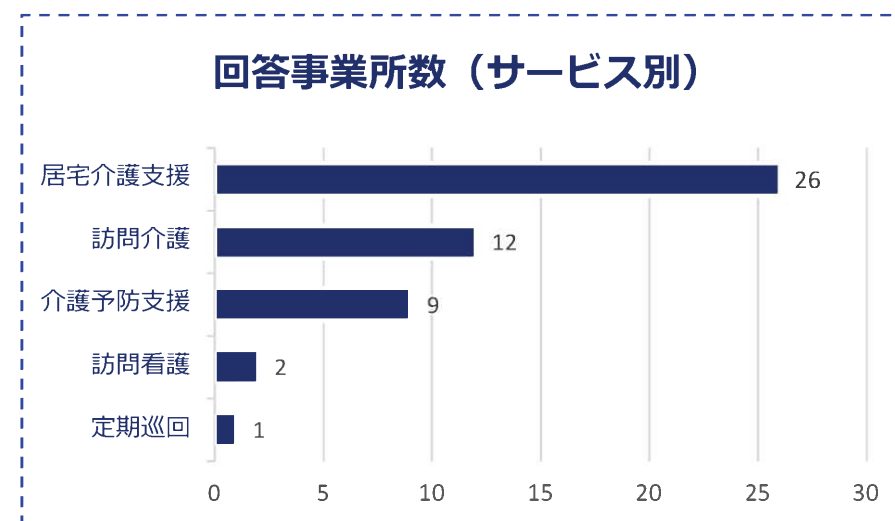
# 介護現場におけるハラスメント 調査結果

## 0. 調査概要

**調査期間** 令和6年1月11日（木）～令和6年1月29日（月）

**調査方法** ケア倶楽部（関係者サイト）：アンケート機能

**回答数** 50事業所  
(回答率：25.1%)

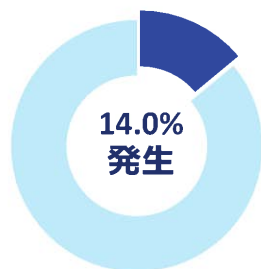


# 介護現場におけるハラスメント 調査結果

## 1. ハラスメント系統別の発生把握状況

### ① 身体的 暴力

- ✓ 認知症利用者からつねられた。叩かれた。
- ✓ 訪問時に長時間拘束された。
- ✓ 利用者様からヘルパーが手と腕を叩かれた。
- ✓ 掴んだ状態で殴られ蹴られた（同一人物より3名のヘルパーが該当。投薬により鎮静化）。
- ✓ 腕を掴んで捻られた。



■ 発生(1件以上) ■ 発生していない

※発生した事業所について、全て「1~5件」と回答しているため、件数別の補助グラフを作成していません。

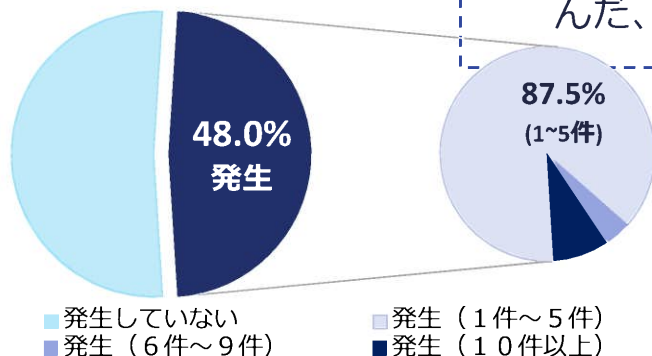
# 介護現場におけるハラスメント 調査結果

## 1. ハラスメント系統別の発生把握状況

### サービス提供系

- ✓ 訪問に2分遅れてしまった際、「遅かったじゃない！時間過ぎてるわよ！」と時計を見せながら怒鳴られた。
- ✓ 暴言が酷く、ヘルパーに「ちゃんとやっているだろうな！」「〇〇をしろ！」など威圧的で命令口調を言い、さらに年配のヘルパーには「ババア」と呼ぶことがあった。
- ✓ 利用者様に業務外のサービスを断ったら「帰れ」と怒鳴られた。利用者様家族から「こんなこともできないの」「プロならできて当たり前」と威圧的な言葉を浴びせられた。
- ✓ 「お金をもらって仕事をするなら、できて当然」と支援に対してのプレッシャーを与えられた。
- ✓ 通常のケアを行っているだけなのに「もういいよ帰ってよ！」と大きな声で怒鳴られ、恐怖を感じた。
- ✓ 買い物代行の際に、品物が売り切れていた事をお伝えすると「お前の探し方が悪いんだ、お前はダメなやつだ」という発言をされた。

### ②精神的暴力



※「精神的暴力」は件数が多いため、3ページに分けて記載しています。

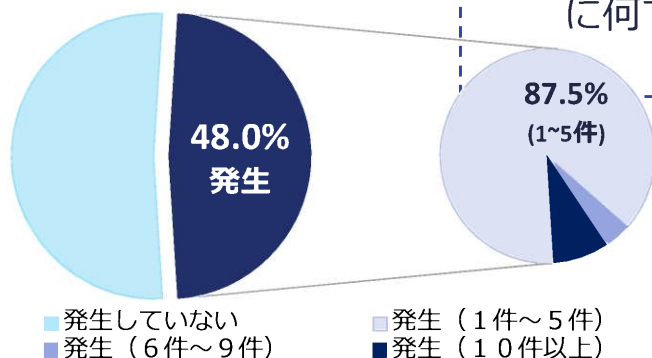
# 介護現場におけるハラスメント 調査結果

## 1. ハラスメント系統別の発生把握状況

### 相談系(包括・居宅) 1/2

### ②精神的 暴力

- ✓ 電話で怒鳴る、長時間にわたり必要以上に同じ内容で叱責する、職員（個人）の人格を否定するような発言をされた。
- ✓ 利用者に対する支援について家族から威圧的に「本人は高齢で分かっていないのに言うことを信じるのか」と言われた。
- ✓ 「馬鹿野郎！〇〇できないのか！」（介護保険ではできないことを要求し、できない旨伝えると怒られた）
- ✓ 「何しに来た？お前嫌い」
- ✓ 易怒性(いどせい)が高く、大きな声で威嚇したりこぶしを振り上げて見せられた。
- ✓ 泥棒扱いをされた。
- ✓ 大声を発し、言葉の上げ足を取り謝罪を要求された。
- ✓ 無理難題な期限を設けサービス調整を強いられた。ケアマネジャーは利用者のために何でもやるのが当然だと強要された。



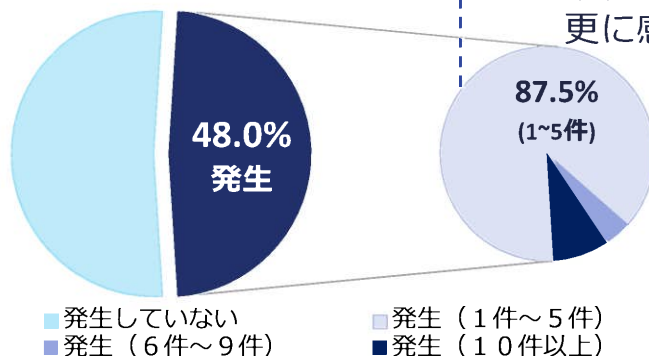
# 介護現場におけるハラスメント 調査結果

## 1. ハラスメント系統別の発生把握状況

### 相談系(包括・居宅) 2/2

### ②精神的暴力

- ✓ 「月1回しか来ないで災害支援が起きたらどうしてくれるんだ」
- ✓ 「介護の会社なのに（土日や夜間に）電話が繋がらないのはおかしい」
- ✓ 「帰れ」「来るな」「役立たず」「何もしてくれない」。怒鳴る、否定的な発言、恫喝、話しながら机などを叩かれた。
- ✓ 骨折の疑いや床ずれもあり処置進まない状況で、精査を勧めたら「何も知らないケアマネが余計なことを言うな」と1時間近く怒鳴るように話された。
- ✓ 大声を出す。「そんなこともできないのか」「言われたことだけすればいい」など、職員を見下した発言をする。理不尽な理由で怒られた。
- ✓ 利用者を叩いていた介護者について包括へ相談し虐待ケースとして関わっていたが、利用者の希望で分離をしようとしたが結局かなわず、介護者の怒りはケアマネに向けられ何度も電話で脅される事があった。
- ✓ 家族から毎日罵声の電話。最終的には地域包括調整でケアマネ交代。最後に「私が悪かったです」的な念書を書かされそうになったが、断ったところ更に感情的になられた。

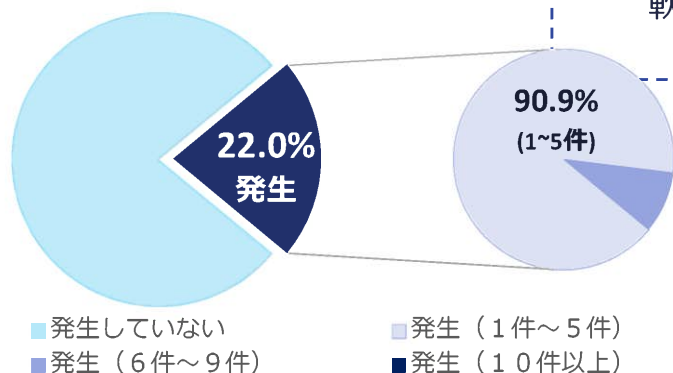


# 介護現場におけるハラスメント 調査結果

## 1. ハラスメント系統別の発生把握状況

### ③セクシュアル ハラスメント

- ✓ 「あなた何歳？あと〇歳年取っていけばよかったなあ」「僕お嫁さん募集しているんだよ」等、ヘルパーが変わるたび暫く繰り返された。
- ✓ 利用者より「愛している」と言われた。
- ✓ 利用者により卑猥な写真を見せられた。
- ✓ 男性利用者宅を訪問時、女性の裸の写真がテーブルの上に置いてあった。
- ✓ 特定の職員あてに、頻繁に電話をしてきた。勤務日を確認された。
- ✓ 女性ヘルパーがいる時に故意に卑猥な動画を流した。「胸をさわらせろ」等の発言。
- ✓ 利用者から胸を触られそうになったり、手を握られる。キスされそうになった。
- ✓ 身体を触られた（腰など）
- ✓ 退室時に腕や胸などを触られた。訪問時に週刊誌のヌード写真を多数広げていた（利用者）。
- ✓ 性的話をされた。度々飲みに行こうと誘われた（家族）。
- ✓ 入浴介助を行っていた男性利用者から、胸やお尻を触る、自分で行う事になっていた陰部の軟膏塗布を頼んできた。塗布すると卑猥な声を出す（同一利用者よりヘルパー2名が該当）

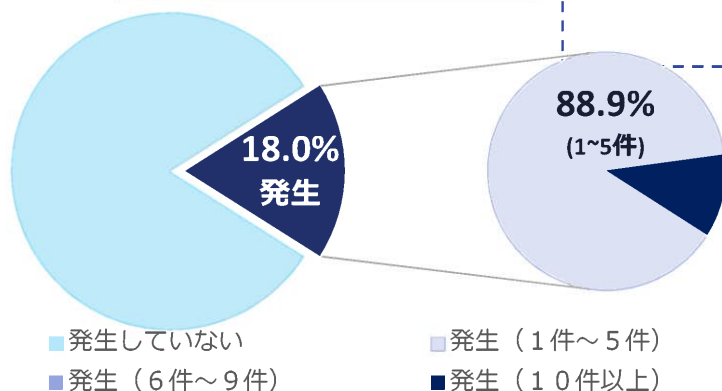


# 介護現場におけるハラスメント 調査結果

## 1. ハラスメント系統別の発生把握状況

### ④ その他

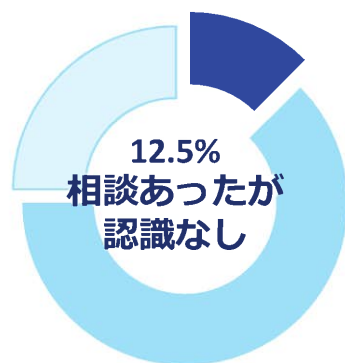
- ✓ 援助開始すると**無断でスマホで援助の様子を撮影された。**はじめはスマホを触っているだけにしたが、ご家族が座る位置を変えてもスマホをこちらに向けられていたので、撮影していると感じた。
- ✓ 買物代行の際、気に入らないヘルパーに対してあえて分かりにくい品物を買に行かせ、買ってきたものが違うと何回も買に行かせる、最後は「違うものを買ってきたのだから、お前が買い取れ」と言ってきた。
- ✓ **訪問時の録画、録音。お茶などの強要。**高圧的な言動。
- ✓ 介護保険サービスが利用できないことを説明してもご理解いただけず、ケアマネの能力不足のようなことを言われた。
- ✓ 排泄介助中に協力動作が無い状況(身体状況的には協力動作可能)で、「早くしろ」と言われたスタッフがあり、嫌な思いをした。



# 介護現場におけるハラスメント 調査結果

## 2.地域包括支援センターへの相談 (単一選択) ※包括回答

### 対応内容



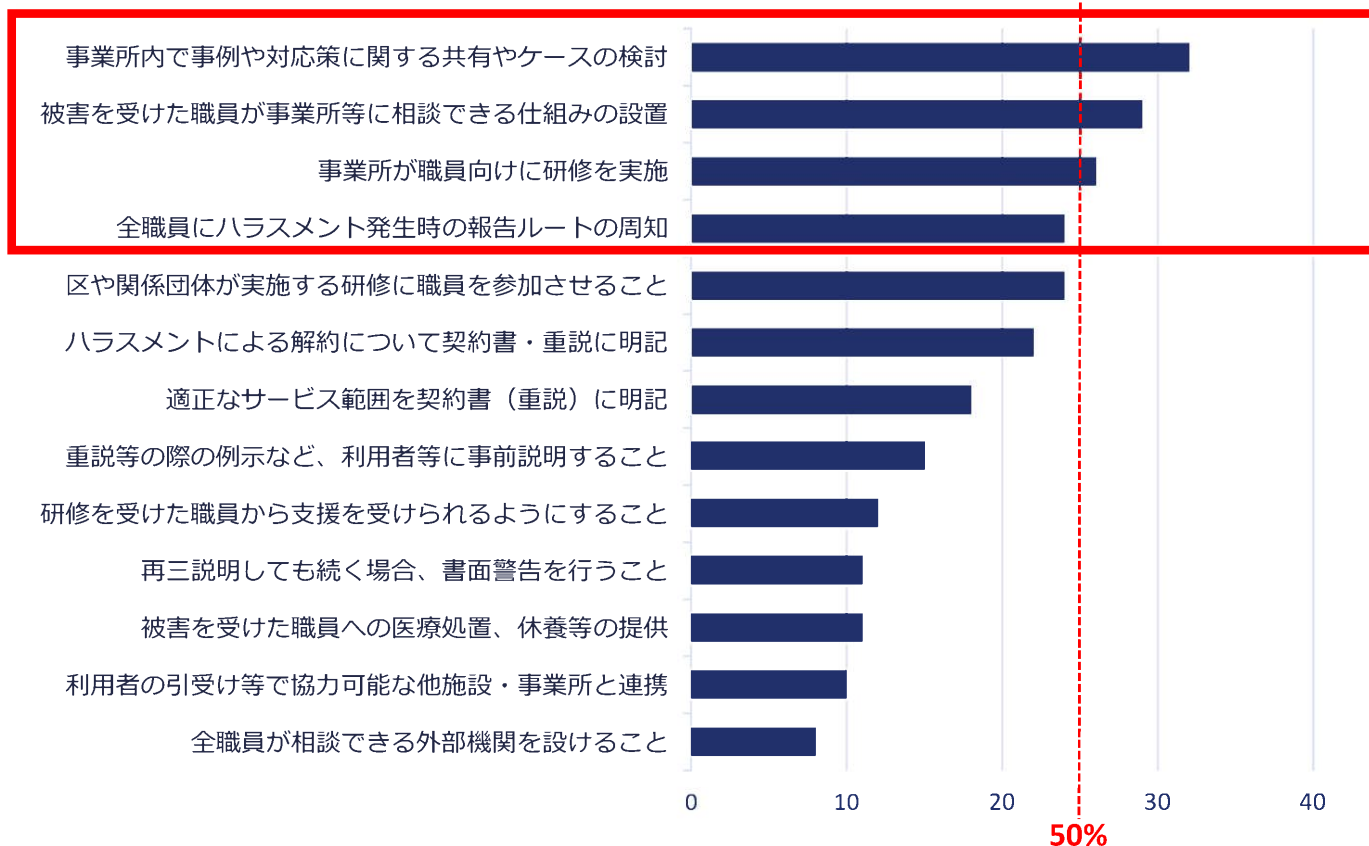
- 相談あったが認識なし
- 相談あり、認識もあり
- 相談なし

- ✓ ヘルパーに嫌がらせをして心理的な苦痛を与える利用者がいた。ケアマネジャーやヘルパー交代を長年繰り返す方で、「ヘルパー事業所を探せ、何の為の包括だ」と居座り業務を妨げる。**事業所を利用者自身で探すよう伝えることを共通認識**とした。
- ✓ **包括職員が担当ケアマネジャーと連携**して介護サービス事業所に対する事実関係の確認や**関係機関に相談**するなどして対応をした。
- ✓ ヘルパーさんの入浴支援で『「前も洗って、触って」と言われた』と報告あり。本人に直接ケアマネジャーが注意した。
- ✓ ケアマネジャーが利用者家族より暴言や理不尽な要求をされたが、社内で担当者変更した。
- ✓ 事業所の上の責任者に話すかを相談したのち、責任者へ伝えることとした。その後、ヘルパー担当者の変更とした。鍵の変更をしてもらった。
- ✓ 案件の関係者会議に参加し、対応の協議、介護保険課への情報共有を行った。
- ✓ **同行訪問をし、担当者変更の必要性などを説明**した。



# 介護現場におけるハラスメント 調査結果

## 3.ハラスメント発生への体制等準備(複数選択)

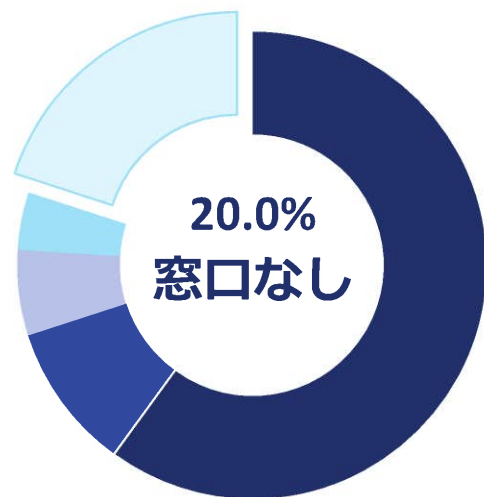


- ✓ 現状では、「事業所内で実施できる内容」が上位を占めている。
- ✓ 契約書や重要事項説明書への明記や、外部機関の設置などは比較的低い。

# 介護現場におけるハラスメント 調査結果

## 4. ハラスメント発生時の相談窓口

- ✓ 法人「内」に窓口がある事業所が71.4%である一方、相談窓口を設置していない事業所が2割。
- ✓ 事業所人数（規模）別でも大きな違いはなく、窓口を設置していない事業所は変わらない。



- 法人内窓口あり、職員周知済
- 法人内窓口あり、職員へ周知されていない
- 法人「外」窓口あり、職員周知済
- 法人「外」窓口あり、職員へ周知されていない
- 相談窓口なし

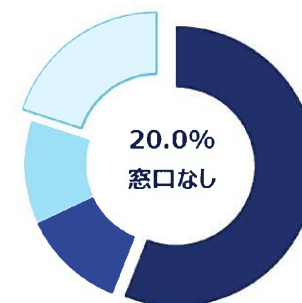
### 事業所人数別

#### 1人～5人



- 法人内窓口あり、職員周知済
- 法人内窓口あり、職員へ周知されていない
- 法人「外」窓口あり、職員へ周知されていない
- 相談窓口なし

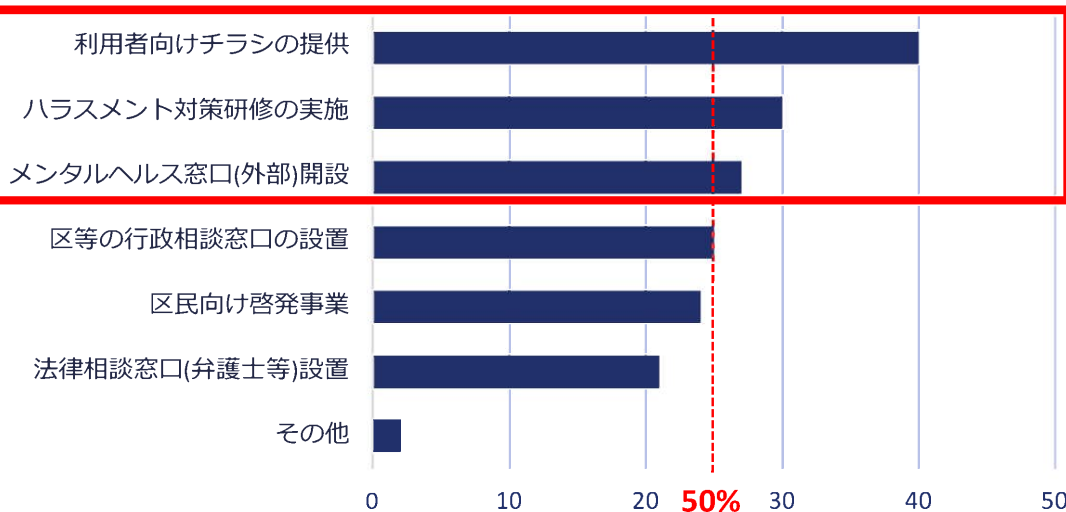
#### 6人以上



- 法人内窓口あり、職員周知済
- 法人内窓口あり、職員へ周知されていない
- 法人「外」窓口あり、職員周知済
- 相談窓口なし

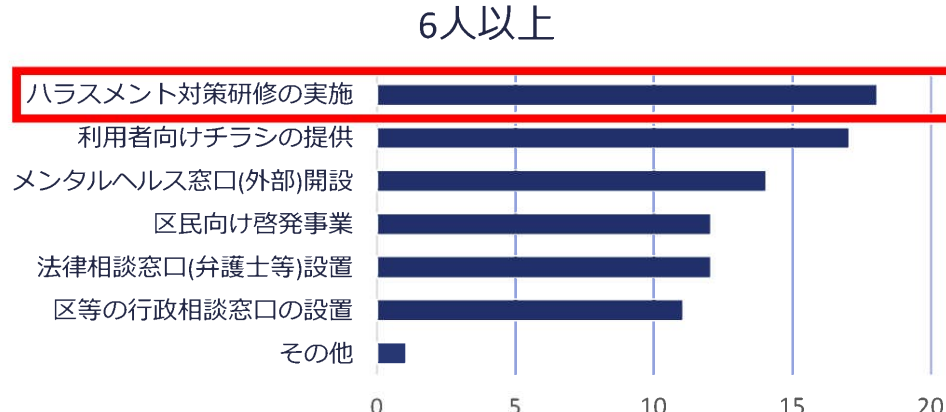
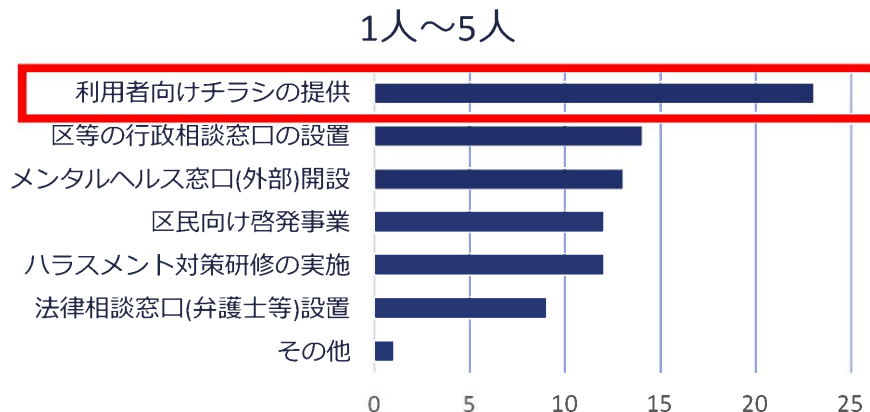
# 介護現場におけるハラスメント 調査結果

## 5.活用したいと思う行政支援(複数選択)



- ✓ 「利用者向けチラシ(サービスの適正範囲)」の提供」が最も多く、回答事業所の80%が支援を希望している。
- ✓ この他、研修実施、職員向けのメンタルヘルス窓口の開設希望が多い。
- ✓ 事業所人数別では、規模が小さい事業所では圧倒的にチラシ提供を希望している一方、人数が比較的多い事業所では、研修実施の希望が多い。

### 事業所人数別



# 介護現場におけるハラスメント 調査結果

## 6.その他ご意見(自由記述)

- 現在のハラスメントについて、本人または家族からのハラスメントが考えられ、また家族が見えない障害（アスペルガー）を持っているような場合、モンスターのようにクレームまがいのことを言うことがある。  
現状、いかに事業所が事業所を守るかが重要になってきており、そこに対して、行政からの関わりを取り入れるなどしてほしい。  
やはり事業所のみでは、対応策にも限界があるのと同時に、困難な傾向も多いと感じます。いかに今までにない背景を行政としても認識を深めていただき、フォロー体制や研修会など現場の人間がより活かせるものを提案提供して頂けるととても心強く感じます。
- 認知症で独居の身寄りがない方の場合は、毎回言葉によるハラスメントがあったとしても、警告やケアマネジャーに報告はしますが、すぐに解約とはできないのが現状です。
- 以前からあったことではあるが、それが「ハラスメント」であるという認識ではなかった。  
そのため、現在でも「ハラスメント」と言っているのか迷う部分があります。支援が必要な方やその家族からの「ハラスメント」がある場合は支援を打ち切ることが出来なかつたり、認知症や精神疾患の患者さんであっても職員が受ける精神的ダメージは変わらないなど、多岐にわたる課題がまだまだある分野だと思いますが、一事業所での対応ではなく、行政と共に対応できるという基盤があることで、安心してサービスを提供することが出来るようになります。

# 介護現場におけるハラスメント 調査結果

## 6.その他ご意見(自由記述)

被害を受けても、介護を必要としている利用者宅へヘルパーを派遣しないわけにはいきません。ケアマネに報告をしても、「証拠の映像を撮影して欲しい。」「物的証拠がないと動けない。」等で、数回の被害に遭いました。短い時間の中で行わないとならない支援があり、その中で動画を撮影したり音声を録音したりと、負担は大きくなります。今回のケースでは、退院後にご家族が投薬を行っていなかった事が原因と分かり、現在暴言、暴力等は無くなりました。しかし、被害を報告していても動かないケアマネが居る以上変化は生まれません。また、ケアマネを飛び越えて包括に相談する事など事業所としては出来ません。ヘルパー達はケアマネからのハラスメントであると感じていることも事実です。

人によって受け止め方が違うので難しさがある。相談されても、それはハラスメント？自身に問題はなかったの？と聞き返したい案件などはどうしたらよいのか（今のところ実際にはないが、例えば再三注意しているにも関わらず、挑発的な服装をしている職員が、利用者に触られたと訴えてきた場合など）、全てを管理職員が受け止める必要があるのかと思う。

**ハラスメントされたと訴える現場職員に対しては手厚くフォローされているが、訴えられた管理職員はどうすべきかがよく分からない。**以前、利用者家族から高圧的な態度を取られた経験があり、利用者が亡くなるまでそれは続いた。反論すると、揚げ足を取ってきて、嫌がらせをすると脅されたりしていた。現場職員としてその事実を管理職員にあげるのは簡単だが、管理職員としてはどう対応したらよいのか、分からなかった。管理職員だからといって、ハラスメントするモンスター家族に、対応しきれないと思ふ。**管理職員の負担が本当に大きくなってしまい、困っている。**

# 介護現場におけるハラスメント 調査結果

## 6.その他ご意見(自由記述)

- ▶ 介護業界におけるハラスメントは認知症の方がご自身の認識なしにされる場合が多くあり、その線引きが難しいと感じます。
- ▶ 介護を必要とされる利用者さんやご家族へのサービスを利用する際の注意点などチラシを行政として作成してもらいたい。
- ▶ ハラスメントと言えるかどうかわかりませんが、利用者さんをはじめ、ご家族にもあることですが何でも要求を聞いてくれると思いこんでいることがあります。要求は通らないと激怒したりされることもあります。しかし、できることとできないことがあります。何事にもルールがあり、それを守らなければなりません。説明してもなかなかご理解いただけないことがあります、憤りを感じることもあります。
- ▶ ハラスメントの研修に参加することで職員はハラスメントの意識をもつことができるようになっていくと思います。サービスを利用する人についてもハラスメントの意識を持ってもらうことが必要だと思うしそういう機会を設けていただきたいと思います。
- ▶ 現在〇〇ハラという言葉が次々に出てきています。今まで上司や同僚、知人友人親族に至るまで「何かこの関係性はおかしい」と常々感じていた人々の思いが堰を切って溢れ出しているような印象です。結局ある人の行為を〇〇ハラと認定しても、その〇〇ハラを解消する手立てがないので、今はその途半ばなのでしょう。安易に法整備して〇〇ハラ当事者を规则的に排除するのも違和感を覚えます。〇〇ハラが次々と生まれるのはなぜなのか関心を持つことがスタートだと言えます。

# 介護現場におけるハラスメント 調査結果

## 6.その他ご意見(自由記述)

- このようなアンケートを実施いただき、ありがとうございます。この課題は、対話を通じた気づきも多々あると思います。女性職員が大半を占める中での環境作り、今後取り組みます。特定事業所加算算定事業所のため、「ケアマネ交代が続く」「ハラスメントが予想される」利用者対応の依頼が続きます。職場の仲間の精神的な安心感を育める職場作りと多職種連携を通じた支援に追われる日々です。
- ハラスメントが起こる背景を行政はしっかり理解して欲しい（認知症、貧困、老々介護、8050問題、家族が精神疾患、発達障害など）。
- もっと社会全体に周知、利用者、家族の目に留まるように。ただ、ハラスメントしているという自覚がないことも多い。これは法律違反だと分かってもらいたい。
- ハラスメントによる解約について、契約書に明記することの義務化。
- 居留守や飲食をしつこく勧めるなどハラスメントとしては明らかでないが対応に苦慮するケースが多い。 今後は利用者側の節度や制度利用時のルール啓蒙なども必要と思う。