

## 令和2年度老人保健健康増進等事業

### 介護現場におけるハラスメントへの対応に関する調査研究事業

株式会社三菱総合研究所

介護施設・事業所を対象に、介護現場におけるハラスメント対策への取組の進捗状況を把握するとともに、発生している事象及び有効な予防策、解決に至ったケースなどに関する事例を収集した。また、介護現場におけるハラスメントにおいて大きな役割が期待される地域における取組についても、事例を収集した。

これらの結果を取りまとめた手引き（仮称）を作成し、介護サービスの施設・事業所における介護現場におけるハラスメントの適切な予防と対策のための一助となることを目的とした。

具体的な取組内容と結果は以下の通りである。

- 介護保険施設の施設・事業所を対象に、介護現場におけるハラスメントとその予防、解決への取組の実態とその事例に関する情報収集のため、アンケート調査を実施した。（調査対象 5500件）  
また、アンケート調査から、いくつかのケースを抽出し、その具体的な取組、対応のプロセス等について、ヒアリング等による情報収集を行った。  
収集した内容を、手引きとして整理を行った。
- 介護現場におけるハラスメントに関する予防や対策に関する取組状況を、47都道府県を対象に、メールあるいは電話等を用いて調査票に回答を得る方式で情報を収集した。  
また、相談窓口や研修等、ハラスメントの予防や対策への取り組み事例について調査を行った。
- 収集した各種事例（介護現場におけるハラスメントの事例、予防策、発生後の対応プロセス、関係機関との連携方策などに関する事例）等について、過年度に作成したマニュアルや研修用資料との関連を踏まえつつ、手引きとして取りまとめを行った。  
なお、事例紹介にあたり、個人情報等に配慮する必要がある場合は適宜加工を行った。