

平成30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に関する調査研究

株式会社三菱総合研究所

1. 調査の概要

訪問介護等の介護現場におけるハラスメントの実態把握や介護事業者におけるハラスメント対策の取組事例の収集を行い、実態を踏まえた対応策を検討するとともに、介護事業者向けの介護現場におけるハラスメント対策マニュアルを作成することを目的とする。

関連団体や有識者等から構成される委員会を設置し、ご指導をいただいた。

2. 全国の介護施設・事業所へのアンケート調査

全国の介護サービスを提供している施設・事業所を対象とし、ハラスメントの実態や防止のための対策の実施状況、課題等についてアンケート調査を行った。

調査は、管理者票と職員票の2種類があり、管理者票は、事業者としてのハラスメントの把握の状況とハラスメントの予防のための対策、発生した場合の対応などを調査した。職員票は、主に、介護現場におけるハラスメントの実態、ハラスメントを受けた場合の相談の状況、事業者への期待等について調査した。

施設・事業所1万件を抽出（サービス種別の母集団数を勘案して調整）し、管理者票への回答とともに、該当する施設・事業所のすべての直接処遇職員への調査を依頼した。

その結果、2,155施設・事業所、職員は10,112人から回答を得た。

3. ヒアリング調査

委員会の委員から推薦をいただいた8法人にヒアリングを実施した。

4. ハラスメント防止に向けたマニュアルの作成

マニュアルは、主に、介護事業者（事業主・管理者）、その他介護事業の関係者を対象に作成した。『介護事業者が、介護現場におけるハラスメントの実態を把握するとともに、各事業所において対策を講じるための基礎的な資料』等の使い方を想定している。

内容としては、以下のような構成になっている。

はじめに

- I 介護現場における利用者や家族等によるハラスメントの実態
- II 介護現場におけるハラスメント対策の必要性
- III ハラスメント対応として事業者が具体的に取り組むべきこと

おわりに

参考

5. ハラスメントに対する対応策のあり方

マニュアルは、全国の事業者が使用することを想定している。一方で、ハラスメントの未然防止や対応策においては、個別の事業者だけでは対応が難しいことも少なくない。

そこで、個別の事業者における対応策とは別に、関連団体や行政、地域単位で取り組むことが必要な対応策のあり方について検討し、提案を行った。

その他、参考資料としてアンケート調査票を添付している。