

令和3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対策マニュアル・研修手引き等の普及啓発に関する調査研究

株式会社三菱総合研究所

施設・事業所や自治体でマニュアル等の活用が十分進んでおらず、また、施設・事業所だけでは、介護現場におけるハラスメントの予防や対応に限界があることから、保険者をはじめとする地域の関係者との連携の必要性について指摘されている。

こうした状況を踏まえ、さらに介護現場において使い勝手のよいものとなるよう、施設・事業所におけるモデル実証事業を行い、その結果を用いて対策マニュアル等の成果品の見直し（改訂）を行った。併せて、市町村におけるハラスメント対策の強化の一助となることを目的として、市町村のハラスメント対応・対策の実態を調査し、ハラスメント対策・対応における課題解決に向けた対応策について検討した。

具体的な取組内容と結果は以下の通りである。

●市町村における介護現場のハラスメント対策・対応の実態に関する調査結果

調査結果によると、ほとんどの市町村が、「介護現場におけるハラスメントの予防や対策は必要である」と回答した一方、自治体側からの積極的な情報収集や介護施設・事業所に対する支援を実施していない市町村が多かった。一方で、対策マニュアル、管理者向け手引き、職員向け手引き等を活用している市町村では、介護施設・事業所におけるハラスメント対策に対する支援を実施している割合が高かった。また、ヒアリング調査を行った市町村では、相談窓口や地域ケア会議等を通じた地域関係者との連携体制を構築し、施設・事業所の問題把握、対応検討に必要な情報収集、対応に対する助言等を行っていた。

●対策マニュアル等の改訂版の作成

対策マニュアル等の改訂の示唆を得るため、6か所の施設・事業所において、実際に対策マニュアル等を活用しながら、基本方針や施設・事業所用マニュアルの検討、職員向け勉強会の実施等の取組を実施した。

その結果も参考に、対策マニュアル中の実践事例を拡充した他、検討委員会でいただいたご意見を踏まえ、構成の見直し（必要最低限の内容を本編に掲載し、その他の詳細情報や時事例を参考情報と整理）や説明内容の充実等を行った。

●これから取り組むべき事項

これまでの調査結果から、次の3つのポイントを整理した。

- ・都道府県・市町村や業界団体等を通じて、施設・事業所に対し対策マニュアル等を周知し、ハラスメントの予防や対策に向けた取組を促すこと。
- ・事案に対する適切な対応と、施設・事業所だけで問題を抱え込まないために、地域ケア会議等を活用して地域関係者と連携し、相談や地域全体で対応できる体制を築くこと。
- ・市町村における介護現場のハラスメント対策・対応の実態に関する調査結果から判明した取組を参考に、地域ケア会議等を活用して、市町村が地域関係者と連携体制を構築し、具体的な取組を行うことが求められること。