

令和3年度老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）
「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」
報告書

目次

1. 調査の概要	1
1.1 事業実施の目的	1
1.2 調査の進め方	1
1.2.1 実施内容	1
1.2.2 実施体制	2
1.3 調査結果概要	4
2. 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	5
2.1 調査の目的	5
2.2 アンケート調査	5
2.2.1 実施方法	5
2.2.2 調査結果概要	6
2.2.3 調査結果詳細(単純集計)	7
2.2.4 調査結果詳細(クロス集計)	30
2.3 ヒアリング調査	37
2.3.1 実施概要	37
2.3.2 調査結果	39
3. 介護施設・事業所におけるモデル実証	41
3.1 実証目的	41
3.2 実証対象	41
3.3 実証の進め方	44
3.4 実証先別の取組内容とマニュアル等の改訂に関して得られた意見・事項	45
4. マニュアル等の改訂の方針	48
4.1 改訂の対象	48
4.2 主たる対象と使い方	48
4.3 主な改訂内容	49
4.4 改訂内容詳細	50
4.4.1 第1回・第2回・第3回検討員会でいただいたご意見を踏まえた改訂の内容	50
4.4.2 モデル実証により把握した課題や取組上のポイントを踏まえた改訂の内容	73
4.4.3 令和3年度介護報酬改定を踏まえた改訂の内容	79
4.4.4 作成時点の違いから、コンテンツ間の整合性を確保するための改訂の内容	80
5. 改訂後の対策マニュアル等	87
5.1 改訂版対策マニュアル	87
5.2 改訂版管理者向け研修のための手引き	163

5.3 改訂版職員向け研修のための手引き	197
6. まとめ	223
参考文献	227

1. 調査の概要

1.1 事業実施の目的

介護現場におけるハラスメント対策については、これまで、介護サービスの施設・事業所を主な対象として「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」(以下「対策マニュアル」という。)、管理者向け研修のための手引き(以下「管理者向け手引き」という。)、職員向け研修のための手引き(以下「職員向け手引き」という。)、介護現場におけるハラスメント事例集を作成した。

一方で、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。

1.2 調査の進め方

本事業の概要は以下の通りである。

1.2.1 実施内容

(1) 検討委員会の設置・運営

介護サービスに関する知見を有している学識経験者、介護サービス施設・事業所及び訪問介護・看護職員に関連する団体、労働問題やハラスメントを専門とする法律関係者等により構成する検討委員会を設置した。

(2) 調査計画の検討

本事業の目的に即して、効率的・効果的に調査を実施するための調査計画を検討した。

(3) ハラスメント対策・対応に関する市町村の実態調査

ハラスメント対策・対応の実態把握を目的として、市町村に対し、郵送により依頼を行い、回答は、ファイルをアップロードいただく等の方式でアンケート調査を実施した。

その上で、アンケート調査の結果から地域の関係主体と連携してハラスメント対策・対応に取り組んでいる好事例を3か所抽出し、ハラスメント対策において地域内でどのような連携体制を構築して取り組んでいるか、体制を活用して具体的な事案に対しどのような対応を行っているか、施設・事業所への支援や連携に際する課題等について聞き取り調査を行った。市町村のハラスメント対策における課題の洗い出しと、課題解決に向けた効果的な対応策を検討した。

(4) 介護施設・事業所におけるモデル実証

これまでハラスメント対策・対応を進められていない介護施設・事業所を対象として、過年度作成したマニュアル等を活用して、実証期間中、どの程度ハラスメント対策・対応を進めることができるかを検証し、マニュアル等の活用の際の課題（改訂事項）を明らかにした。

(5) マニュアル等過年度の成果品の改訂

(1)～(4)の実施結果を踏まえて、以下のコンテンツの改善点を整理し、改訂を行った。

- 介護現場におけるハラスメント対策マニュアル¹
- 管理者向け研修のための手引き²
- 職員向け研修のための手引き（職員向けチェックシート、相談シート含む、動画を除く）²

(6) 報告書のとりまとめ

以上、(1)から(5)の検討結果等を踏まえ、報告書として取りまとめた。

1.2.2 実施体制

(1) 委員会構成

以下のメンバーから構成される委員会を設置し、ご指導をいただいた。この場を借りて、御礼申し上げます。

<委員メンバー>（五十音順・敬称略、◎は委員長）

青木 文江	日本ホームヘルパー協会	会長
阿部 智子	一般社団法人全国訪問看護事業協会	常務理事
鎌田 松代	公益社団法人認知症の人と家族の会	常任理事・事務局長
櫛橋 弘喜	公益社団法人全国老人保健施設協会	理事／管理運営委員会 委員長
黒木 悦子	民間介護事業推進委員会	代表委員
坂倉 英樹	公益社団法人日本認知症グループホーム協会	理事
高村 浩	高村浩法律事務所	弁護士
田尻 亨	全国ホームヘルパー協議会	会長
内藤 康史	神戸市福祉局 介護保険課	課長
中林 弘明	一般社団法人日本介護支援専門員協会	常任理事
村上 久美子	UAゼンセン日本介護クラフトユニオン	副会長
◎村木 厚子	津田塾大学総合政策学部	客員教授
矢野 健吾	公益社団法人全国老人福祉施設協議会	介護保険事業等経営委員会 特別養護老人ホーム部会 委員

¹ 平成30年度厚生労働省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事業」にて作成

² 令和元年度厚生労働省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研修・相談支援の在り方に関する調査研究事業」にて作成

<オブザーバー>

笹子 宗一郎	厚生労働省老健局認知症施策・地域介護推進課	課長
平井 智章	厚生労働省老健局認知症施策・地域介護推進課	課長補佐
山崎 竜平	厚生労働省老健局認知症施策・地域介護推進課	基準第一係長
青野 慎	厚生労働省老健局認知症施策・地域介護推進課	基準第一係
齋藤 早紀	厚生労働省老健局認知症施策・地域介護推進課	基準第一係
初村 恵	厚生労働省老健局老人保健課	看護専門官
佐々木 彩	厚生労働省老健局老人保健課	看護係長
南藤 優明	厚生労働省老健局高齢者支援課	企画法令係長
佐藤 幸	厚生労働省老健局高齢者支援課	高齢者居住支援係長

(2) 開催日及び議題

委員会の開催日と議題は以下の通りであった。

図表 1 開催日と議題

	時期	議題
第1回	令和3年9月24日(金)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業の全体実施計画 ・ 介護施設・事業所におけるモデル実証について ・ ハラスメント対策・対応に関する市町村の実態調査について ・ マニュアル等の改訂の考え方
第2回	令和4年1月6日(木)	<ul style="list-style-type: none"> ・ ハラスメント対策・対応に関する市町村の実態調査(速報値) ・ 介護施設・事業所におけるモデル実証 中間報告 ・ マニュアル等の改訂方針
第3回	令和4年3月25日(金)	<ul style="list-style-type: none"> ・ ハラスメント対策・対応に関する市町村の実態調査(確定値) ・ 対策マニュアル(改訂案)、管理者向け手引き(改訂案)、職員向け手引き(改訂案) ・ 報告書(案)

(3) 調査の実施体制

調査の実施体制は以下の通りである。

- ・ 保坂 孝信 (株)三菱総合研究所 ヘルスケア&ウェルネス事業本部
- ・ 吉田 直文 (株)三菱総合研究所 ヘルスケア&ウェルネス事業本部
- ・ 武内 めぐみ エム・アール・アイリサーチアソシエイツ(株) サステナビリティ事業部
- ・ 須賀原 千明 エム・アール・アイリサーチアソシエイツ(株) サステナビリティ事業部

1.3 調査結果概要

今回実施した調査結果の概要は、下記の通りである。

- 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

アンケート調査結果によると、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、5か所の施設・事業所において実証を行った。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、対策マニュアル等を参考に取り組みするには、基本方針やマニュアル等の具体的な内容、勉強会実施に向けた準備のプロセス等が示されている必要があることが判明した。

これを受けて、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。取組には、地域医療介護総合確保基金が活用できるため、市町村から都道府県に対しニーズを積極的に伝えることも必要である。また、国や都道府県等についても、市町村に対し、対策マニュアル等の活用も含めた具体的な市町村における取組事例の周知、都道府県に設置する地域医療介護総合確保基金の「介護事業所におけるハラスメント対策推進事業」を通じた取組の周知や支援等が必要と考えられる。

2. 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

2.1 調査の目的

これまでに行った介護現場におけるハラスメントの実態調査を通じて、介護現場におけるハラスメントの中には、施設・事業所だけでは解決が難しいケースがあることが明らかとなった。こうしたケースに対しては、施設・事業所に加え、地域包括支援センターや保険者である市町村等の関係者が連携・協働して取り組むことが求められる。

一方で、ハラスメントの発生状況の把握、具体的な事案における対応、関係者との連携状況等、ハラスメントの予防や対応における市町村の取組実態が把握できていないのが現状である。

そこで、市町村におけるハラスメント対策の取組実態を把握し、ハラスメント対策の強化、取組上の課題解決に向けた対応策の検討を目的として、アンケート調査を実施した。

また、アンケート調査の結果から地域の関係主体と連携してハラスメント対策・対応に取り組んでいる好事例を3か所抽出し、ハラスメント対策において地域内でどのような連携体制を構築して取り組んでいるか、体制を活用して具体的な事案に対しどのような対応を行っているか、施設・事業所への支援や連携に際する課題等について聞き取り調査を行った。

2.2 アンケート調査

2.2.1 実施方法

- 調査対象者：全国の市町村（特別区を含む）の介護保険主管課宛（1,471か所）
- 実施方法：郵送による依頼、ファイルアップロード形式等を活用したアンケート調査
- 実施時期：2021年11月15日～30日（調査票発送日2021年11月12日）
- 回収状況：有効回収数1,070件（有効回収率61.5%）

2.2.2 調査結果概要

アンケート調査にご協力いただいた市町村のうち94.0%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、介護事業者と自治体の役割に係る考え方について、「介護事業者が中心であるが、自治体も多少の役割を負う必要があると思う」が54.2%、「介護事業者と自治体が連携して対応する必要があると思う」が38.8%という結果であった。

しかし、実際には、自治体側からの積極的な情報収集について、97.8%の市町村が実施していないと回答し、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についても、実施していない（「支援の必要性を感じるが、実施していない」と「支援の必要性を感じておらず、実施していない」の合計）と回答した市町村が82.6%であり、連携して取り組む必要性を感じているものの、介護施設・事業所におけるハラスメントの状況を把握していない（46.3%）、どのような支援が必要か分からない（22.6%）等の理由により、情報収集や具体の支援が実施されていない状況であることが判明した。

対策マニュアルの認知度について、「知っており、活用している」が14.4%、「知らない」が25.8%であった。研修の手引きの認知度は、「知っており、活用している」が9.3%、「知らない」が35.0%であった。介護現場におけるハラスメント事例集の認知度は、「知っており、活用している」が10.1%、「知らない」が36.0%であった。一方、施設・事業所に対し「支援を実施している」と回答した自治体の場合、対策マニュアルを「知っており、活用している」と回答した割合は43.5%、研修の手引きを「知っており、活用している」と回答した割合は27.0%、介護現場におけるハラスメント事例集を「知っており、活用している」と回答した割合は29.6%であり、取組を実施する市町村では、各種コンテンツの認知度が上がり、また、実際に活用されていることが判明した。また、その具体的な活用場面として、施設・事業所に対する周知・啓発、施設・事業所内で実施する研修、実際にハラスメントに関する相談を受け付けた場合の参考資料としての活用等が挙げられた。

実際に介護現場におけるハラスメントが要因でサービス提供を継続すること等が難しい利用者や家族等に対し、対応したことがある市町村の場合、その具体的な関わり方として、地域包括支援センターやケアマネジャー等の地域関係者と連携し、地域ケア会議やケース会議等における関係者との協議、利用者や家族等からの事情の聞き取りや施設・事業所との仲介、専門家や関連機関の紹介、利用者の症状に関する勉強会の開催等を行っていた。

2.2.3 調査結果詳細（単純集計）

(1) 介護現場におけるハラスメントの予防や対策の取組状況

1) 介護施設・事業所における介護人材の確保の状況

介護施設・事業所における介護人材の確保の状況について、「やや不足している」が34.8%と最も多く、次いで「不足している」が31.7%、「なんとか確保はできている」が27.6%であった。

図表 2 介護施設・事業所における介護人材の確保の状況

(N=1,070)

合計	確保は十分にできている	なんとか確保はできている	やや不足している	不足している	その他	無回答
1,070	8	295	372	339	50	6
100.0%	0.7%	27.6%	34.8%	31.7%	4.7%	0.6%

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

注：当てはまるものを1つだけ選択

2) 自治体に所在する介護施設・事業所における介護人材の定着の状況

自治体に所在する介護施設・事業所における介護人材の定着の状況について、「一部の介護施設・事業所では定着が十分ではない」が56.2%と最も多く、次いで「全体的に定着は十分でない」が21.5%、「全体的に定着している」が14.0%であった。

図表 3 自治体に所在する介護施設・事業所における介護人材の定着の状況

(N=1,070)

合計	全体的に定着している	一部の介護施設・事業所では定着が十分ではない	全体的に定着は十分でない	その他	無回答
1,070	150	601	230	83	6
100.0%	14.0%	56.2%	21.5%	7.8%	0.6%

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

注：当てはまるものを1つだけ選択

3) 自治体における介護施設・事業所の人材の定着や確保に対する問題意識

a. 介護施設・事業所の人材の定着や確保についての問題意識

自治体における介護施設・事業所の人材の定着や確保に対する問題意識について、「比較的重要度が高い課題である」が65.4%と最も多く、次いで「最も重要な課題である」が22.1%、「課題ではあるが、重要度は高くない」が7.5%であった。

図表 4 介護施設・事業所の人材の定着や確保についての問題意識

(N=1,070)

合計	最も重要な課題である	比較的重要度が高い課題である	課題ではあるが、重要度は高くない	課題ではない	その他	無回答
1,070	237	700	80	31	17	5
100.0%	22.1%	65.4%	7.5%	2.9%	1.6%	0.5%

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

注：当てはまるものを1つだけ選択

b. 課題の具体的な内容（回答の概要）

上記設問で「最も重要な課題である」、「比較的重要度が高い課題である」、「課題ではあるが、重要度は高くない」と回答した場合の具体的な課題として、応募しても集まらないといった人材確保の難しさ、人手不足によるサービスの質の低下等の悪影響等が挙げられた。具体的な回答は以下の通り。

- 人材確保そのものの困難さ
 - ・ そもそも専門職がない。募集してもこない。
 - ・ 離職率が高く、募集をしてもなかなか申込みがない。給料が低い。辛い仕事といったマイナスイメージがある。
 - ・ 介護職を希望する人が増えるような取り組みが必要である。
- 人材不足による悪影響
 - ・ 人材不足による介護サービスの質の低下、サービス提供を継続できなくなる（事業所として存続できなくなる）ことが危惧される。
 - ・ 人員不足は兼務過多等による加重労働につながり、介護サービスの質の低下を招くだけでなく、事業継続自体を衰退させる要因である。
 - ・ 人材不足により介護事業所が休止・廃止になるケースがあり、サービス提供への影響が懸念される。
 - ・ 人材不足から教育が行き届かず、離職につながってしまう。中堅職員の離職の場合、引継ぎの職員の業務負担が増大してしまい、連鎖的な離職につながる。
- 人材育成
 - ・ 利用者のニーズが多様化するとともに、より質の高いサービス提供が求められている。一方で、職員の高齢化、新規採用の減少などにより、職員不足が大きな課題となっている。職員のスキルアップや専門職の安定的な確保が必要となっている。

注：回答はそのまま掲載。ただし、誤字脱字や一部表現を分かりやすいよう、三菱総合研究所にて更新。

4) 介護施設・事業所の人材の定着や確保に関連し、介護現場におけるハラスメントの予防や対策の必要性に対する認識

介護現場におけるハラスメントの予防や対策の必要性に対する認識について、「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」が94.0%と最も多く、次いで「介護現場におけるハラスメントの予防や対策は必要だが、それよりも他に対策が必要なテーマがある」が4.6%であった。

図表 5 介護現場におけるハラスメントの予防や対策の必要性に対する認識

(N=1,070)

合計	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	介護現場におけるハラスメントの予防や対策は必要だが、それよりも他に対策が必要なテーマがある	介護現場におけるハラスメントの予防や対策は必要ではない	無回答
1,070	1,006	49	4	11
100.0%	94.0%	4.6%	0.4%	1.0%

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

注：当てはまるものを1つだけ選択

「介護現場におけるハラスメントの予防や対策は必要だが、それよりも他に対策が必要なテーマがある」を選択した場合、生産年齢人口の減少、労働条件や職場環境の改善が挙げられた。具体的な回答は以下の通り。

- 生産年齢人口の減少への対応
- 賃金の上昇などの労働条件、職場環境改善

注：回答はそのまま掲載。ただし、誤字脱字や一部表現を分かりやすいよう、三菱総合研究所にて更新。

5) 介護現場におけるハラスメントの予防や対策について、介護事業者と自治体の役割に係る考え方

介護現場におけるハラスメントの予防や対策について、介護事業者と自治体の役割に係る考え方について、「介護事業者が中心であるが、自治体も多少の役割を負う必要があると思う」が54.2%と最も多く、次いで「介護事業者と自治体が連携して対応する必要があると思う」が38.8%、「介護事業者のみが取り組むべきである」が3.5%であった。

図表 6 介護現場におけるハラスメントの予防や対策について、介護事業者と自治体の役割に係る考え方

(N=1,070)

合計	介護事業者のみが取り組むべきである	介護事業者が中心であるが、自治体も多少の役割を負う必要があると思う	介護事業者と自治体が連携して対応する必要があると思う	自治体が主に担うべきである	その他	無回答
1,070	37	580	415	1	19	18
100.0%	3.5%	54.2%	38.8%	0.1%	1.8%	1.7%

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

注：当てはまるものを1つだけ選択

6) 「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」について

a. 「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」の認知状況

「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」について、「知っているが、内容は確認していない」が32.6%と最も多く、次いで「知っており、内容も確認しているが、活用していない」が26.8%、「知らない」が25.8%であった。

図表 7 「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」の認知状況

(N=1,070)

合計	知っており、活用している	知っており、内容も確認しているが、活用していない	知っているが、内容は確認していない	知らない	無回答
1,070	154	287	349	276	4
100.0%	14.4%	26.8%	32.6%	25.8%	0.4%

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

注：当てはまるものを1つだけ選択

また、介護施設・事業所におけるハラスメント対策に対する自治体の支援の状況で、「支援の必要性を感じるが、実施していない」と回答した場合の理由に、「どのような支援が必要か分からないため」を選択した自治体を対象とした場合、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」の認知状況について、「知っているが、内容は確認していない」が36.0%と最も多く、次いで「知らない」が25.5%、「知っており、内容も確認しているが、活用していない」が23.0%であった。

図表 8 介護施設・事業所におけるハラスメント対策に対する自治体の支援の状況で、「支援の必要性を感じるが、実施していない」理由として、「どのような支援が必要か分からないため」を選んだ自治体を対象とした場合の「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」の認知状況

(N=200)

合計	知っており、活用している	知っており、内容も確認しているが、活用していない	知っているが、内容は確認していない	知らない
200	31	46	72	51
100.0%	15.5%	23.0%	36.0%	25.5%

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

注：2. (6)「(「支援の必要性を感じるが、実施していない」と回答した場合) その理由を教えてください。」で「どのような支援が必要か分からないため」を選択した自治体が対象。

注：当てはまるものを1つだけ選択

b. 「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を知った方法

「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を知った方法について、「厚生労働省からの事務連絡」が47.6%と最も多く、次いで「厚生労働省のHP」が46.8%、「都道府県からの事務連絡等での周知」が41.5%であった。

図表 9 「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を知った方法（複数回答）

(N=790)

厚生労働省のHP	厚生労働省からの事務連絡	都道府県からの事務連絡等での周知	業界団体からの情報提供	地域ケア会議や運営推進会議等の場での情報提供	介護施設・事業所からの問い合わせ	前任者からの引き継ぎ	その他	無回答
370	376	328	11	8	11	10	23	3
46.8%	47.6%	41.5%	1.4%	1.0%	1.4%	1.3%	2.9%	0.4%

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

注：「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」について「知っており、活用している」、「知っており、内容も確認しているが、活用していない」、「知ってはいるが、内容は確認していない」と回答した場合が対象

c. 「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」の具体的な活用場面

「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を「知っており、活用している」と回答した場合、具体的な活用場面として、施設・事業所に対する周知・啓発、施設・事業所内で実施する研修、実際にハラスメントに関する相談を受け付けた場合の参考資料としての活用等が挙げられた。具体的な回答は以下の通り。

- 施設・事業所への周知・啓発
 - ・ 対策が講じられていない事業所に対し、マニュアルを参照の上、講ずるよう指導している。
 - ・ 施設を対象とした集団指導及び実地指導時のハラスメント対策についての周知徹底。
- 研修資料として活用
 - ・ 各施設内での「ハラスメント研修」での活用。（ハラスメントに結びつく可能性のある内容について、職員全員での情報共有。）
- 施設・事業所等から相談があった際の対応の参考資料として活用
 - ・ 事業所に対し、マニュアルの活用を呼びかけるとともに、事業所から相談があった場合の参考としている。
 - ・ 今年度、介護施設事業者から、利用者から職員等に対するハラスメント事例の相談が実際あり、相談を受けた担当が新任であったため当該マニュアルを確認、事業者へは、当該マニュアルの活用と、対象となる利用者やその家族との対応を進めるよう助言した。
 - ・ 介護施設・介護事業所からの問い合わせの際のアドバイスに活用。
 - ・ 事業者からカスタマーハラスメントについて相談を受けたときにマニュアルの事例を紹介し、対応がうまくできれば未然に防ぐこともできる可能性があることを伝えている。
- その他
 - ・ 施設側とサービス利用者との契約時における遵守事項の確認。
 - ・ 介護保険担当部署内での職員間の情報共有。

注：回答はそのまま掲載。ただし、誤字脱字や一部表現を分かりやすいよう、三菱総合研究所にて更新。

d. 「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を活用していない理由

「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を活用していない理由について、「活用する場面がない」が61.3%と最も多く、「内容が多く、読む時間が確保できない」が18.1%であった。

図表 10 「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を活用していない理由（複数回答）

(N=287)

活用する場面がない	内容が難しい	内容が多く、読む時間が確保できない	内容が具体的でない	内容が現場にそぐわないと思う	その他	無回答
176	18	52	15	4	49	6
61.3%	6.3%	18.1%	5.2%	1.4%	17.1%	2.1%

注：「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」について「知っており、内容も確認しているが、活用していない」と回答した場合が対象

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

「その他」を選択した場合、活用方法を検討中、今後活用予定、別の資料を活用、事案が発生していない等の回答があった。また、内容の具体性に関して、以下のような意見があった。

- 保険者が広域であり、一自治体でどの部分で介入すればいいか不明。（役割がわからない。）
- 自治体に相談された時の対応の仕方が不明（例えば、相談内容によって法律専門家へ相談すべきなどのアドバイスの具体性がない）
- 参考にはしているが、現場では臨機応変な対応が求められ活用とまではいかないため。

注：回答はそのまま掲載。ただし、誤字脱字や一部表現を分かりやすいよう、三菱総合研究所にて更新。

7) 「研修の手引き」について

a. 「研修の手引き」の認知状況

「研修の手引き」について、「知らない」が35.0%と最も多く、次いで「知っているが、内容は確認していない」が32.7%、「知っており、内容も確認しているが、活用していない」が21.9%、「知っており、活用している」は9.3%であった。

図表 11 「研修の手引き」の認知状況

(N=1,070)

合計	知っており、活用している	知っており、内容も確認しているが、活用していない	知っているが、内容は確認していない	知らない	無回答
1,070	100	234	350	375	11
100.0%	9.3%	21.9%	32.7%	35.0%	1.0%

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

注：当てはまるものを1つだけ選択

b. 「研修の手引き」を知った方法

「研修の手引き」を知った方法について、「厚生労働省のHP」が51.9%と最も多く、次いで「厚生労働省からの事務連絡」が46.3%、「都道府県からの事務連絡等での周知」が36.4%であった。

図表 12 「研修の手引き」を知った方法（複数回答）

(N=684)

厚生労働省のHP	厚生労働省からの事務連絡	都道府県からの事務連絡等での周知	業界団体からの情報提供	地域ケア会議や運営推進会議等での情報提供	介護施設・事業所からの問い合わせ	前任者からの引き継ぎ	その他	無回答
355	317	249	8	1	7	6	17	9
51.9%	46.3%	36.4%	1.2%	0.1%	1.0%	0.9%	2.5%	1.3%

注：「研修の手引き」について「知っており、活用している」、「知っており、内容も確認しているが、活用していない」、「知っているが、内容は確認していない」と回答した場合が対象

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

c. 「研修の手引き」の具体的な活用場面

「研修の手引き」を「知っており、活用している」と回答した場合、施設・事業所に対する周知・啓発、施設・事業所内で実施する研修、実際にハラスメントに関する相談があった場合の参考資料としての活用等が挙げられた。具体的な回答は以下の通り。

- 施設・事業所への周知・啓発
 - ・ 事業所連絡会で周知し、各事業所内で読み合わせやマニュアル整備について提案した。
 - ・ 対策が講じられていない事業所に対し紹介している。
 - ・ 施設を対象とした集団指導及び実地指導時のハラスメント対策についての周知徹底
 - ・ 介護事業所に対して実施する集団指導講習会の資料作成に活用したほか、当該講習会において、研修の手引き等の各種マニュアル類を事業所内研修等で活用するよう周知を行っている。
- 研修資料として活用
 - ・ 各施設内での「ハラスメント研修」での活用（ハラスメントに結びつく可能性のある内容について、職員全員での情報共有）。
- 施設・事業所等から相談があった際の対応の参考資料として活用
 - ・ 今年度、介護施設事業者から、利用者から職員等に対するハラスメント事例の相談が実際あり、相談を受けた担当が新任であったため当該「職員のための研修のための手引き」等を確認したうえで、事業者へは、施設職員等のハラスメント対策対応の共通認識を図るため、職員研修を行う際に手引きを活用するよう「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」の紹介とあわせて助言した。
 - ・ 事業所からのカスタマーハラスメント相談を受けた際や集団指導講習会の際に紹介した。
- その他
 - ・ 施設側とサービス利用者との契約時における遵守事項の確認。
 - ・ 介護保険担当部署内での職員間の情報共有。

注：回答はそのまま掲載。ただし、誤字脱字や一部表現を分かりやすいよう、三菱総合研究所にて更新。

d. 「研修の手引き」を活用していない理由

「研修の手引き」を活用していない理由について、「活用する場面がない」が 63.7%と最も多く、「内容が多く読む時間が確保できない、動画が長い」が 20.1%であった。

図表 13 「研修の手引き」を活用していない理由（複数回答）

(N=234)

活用する場面がない	内容が難しい	内容が多く読む時間が確保できない、動画が長い	内容が具体的でない	内容が現場にそぐわないと思う	その他	無回答
149	17	47	2	1	41	3
63.7%	7.3%	20.1%	0.9%	0.4%	17.5%	1.3%

注：「研修の手引き」について「知っており、内容も確認しているが、活用していない」と回答した場合が対象

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

「その他」を選択した場合、活用方法を検討中、今後活用予定、別の資料を活用、事案が発生していない等の回答があった。具体的な回答は以下の通り。

- 参考にはしているが、現場では臨機応変な対応が求められ活用とまではいかないため。
- 重要性は認識しているが、感染症対策等、優先して事業所に周知すべき事項があるため。
- マニュアルがあっても市で研修を行うのは難しいため活用できてない。
- 利用は各事業者に任せており、市町村が事業者（個別・全体）に対して使う機会がない。

注：回答はそのまま掲載。ただし、誤字脱字や一部表現を分かりやすいよう、三菱総合研究所にて更新。

注：回答者が特定されないよう自治体名は「市町村（下線部）」に更新。

8) 「介護現場におけるハラスメント事例集」について

a. 「介護現場におけるハラスメント事例集」の認知状況

「介護現場におけるハラスメント事例集」について、「知らない」が 36.0%と最も多く、次いで「知っているが、内容は確認していない」が 30.5%、「知っており、内容も確認しているが、活用していない」が 22.1%、「知っており、活用している」は 10.1%であった。

図表 14 「介護現場におけるハラスメント事例集」の認知状況

(N=1,070)

合計	知っており、活用している	知っており、内容も確認しているが、活用していない	知っているが、内容は確認していない	知らない	無回答
1,070	108	237	326	385	14
100.0%	10.1%	22.1%	30.5%	36.0%	1.3%

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

注：当てはまるものを1つだけ選択

b. 「介護現場におけるハラスメント事例集」を知った方法

「介護現場におけるハラスメント事例集」を知った方法について、「厚生労働省のHP」が 52.2%

と最も多く、次いで「厚生労働省からの事務連絡」が46.2%、「都道府県からの事務連絡等での周知」が35.8%であった。

図表 15 「介護現場におけるハラスメント事例集」を知った方法（複数回答）

(N=671)

厚生労働省のHP	厚生労働省からの事務連絡	都道府県からの事務連絡等での周知	業界団体からの情報提供	地域ケア会議や運営推進会議等の場での情報提供	介護施設・事業所からの問い合わせ	前任者からの引継ぎ	その他	無回答
350	310	240	8	2	6	6	14	9
52.2%	46.2%	35.8%	1.2%	0.3%	0.9%	0.9%	2.1%	1.3%

注：「介護現場におけるハラスメント事例集」について「知っており、活用している」、「知っており、内容も確認しているが、活用していない」、「知ってはいるが、内容は確認していない」と回答した場合が対象

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

c. 「介護現場におけるハラスメント事例集」の具体的な活用場面

「介護現場におけるハラスメント事例集」を「知っており、活用している」と回答した場合、施設・事業所に対する周知・啓発活動、施設・事業所内で実施する研修、実際にハラスメントに関する相談を受け付けた場合の参考資料としての活用等が挙げられた。具体的な回答は以下の通り。

- 施設・事業所への周知・啓発
 - ・ 集団指導講習会において、介護サービス事業者に対して、事業者（事業主）に義務付けられている措置について周知を行うとともに、各種マニュアル及び事例集を活用し対策を行うよう周知を行っている。
 - ・ 介護サービス事業所向けに行った、集団指導や利用者からのハラスメント対策啓発チラシの周知における機会にて、厚生労働省の資料を案内
 - ・ 施設を対象とした集団指導及び実地指導時のハラスメント対策についての周知徹底
- 研修資料として活用
 - ・ 各施設内での「ハラスメント研修」での活用（ハラスメントに結びつく可能性のある内容について、職員全員での情報共有）。
- 施設・事業所等から相談があった際の対応の参考資料として活用
 - ・ 介護ハラスメントについて事業所からの相談を受けた時、対応方法のよりどころとした。
 - ・ 事前に事業所に配布しているが、ハラスメントについて相談があった際に改めて配布している。相談を受ける市町村の職員も事例と対応の参考にしている。
- その他
 - ・ 介護保険担当部署内での職員間の情報共有

注：回答はそのまま掲載。ただし、誤字脱字や一部表現を分かりやすいよう、三菱総合研究所にて更新。

注：回答者が特定されないよう自治体名は「市町村（下線部）」に更新

d. 「介護現場におけるハラスメント事例集」を活用していない理由

「介護現場におけるハラスメント事例集」を活用していない理由について、「活用する場面がない」が68.8%と最も多く、次いで「内容が多く、読む時間が確保できない」が19.4%であった。

図表 16 「介護現場におけるハラスメント事例集」を活用していない理由（複数回答）

(N= 237)

活用する場面がない	内容が難しい	内容が多く、読む時間が確保できない	内容が具体的でない	内容が現場にそぐわないと思う	その他	無回答
163	12	46	2	3	32	4
68.8%	5.1%	19.4%	0.8%	1.3%	13.5%	1.7%

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

注：「介護現場におけるハラスメント事例集」について「知っており、内容も確認しているが、活用していない」と回答した場合が対象

「その他」を選択した場合、活用方法を検討中、今後活用予定、別の資料を活用、事案が発生していない等の回答があった。具体的な内容は以下の通り。

- あくまで参考資料としての活用しかできない。
- 重要性は認識しているが、感染症対策等、優先して事業所に周知すべき事項があるため。

注：回答はそのまま掲載。ただし、誤字脱字や一部表現を分かりやすいよう、三菱総合研究所にて更新。

9) 地域医療介護総合確保基金のメニューである「介護事業所におけるハラスメント対策推進事業」の認知状況

地域医療介護総合確保基金のメニューである「介護現場におけるハラスメント対策推進事業」について、「知らない」が68.0%、「知っている」は30.3%であった。

図表 17 「介護事業所におけるハラスメント対策推進事業」の認知状況

(N=1,070)

合計	知っている	知らない	無回答
1,070	324	728	18
100.0%	30.3%	68.0%	1.7%

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

注：当てはまるものを1つだけ選択

また、介護施設・事業所におけるハラスメント対策に対する自治体の支援の状況で、「支援の必要性を感じるが、実施していない」、「支援の必要性を感じておらず、実施していない」と回答した理由に、「介護施設・事業所におけるハラスメントの状況を把握していないため」を選択した自治体を対象とした場合、地域医療介護総合確保基金のメニューである「介護事業所におけるハラスメント対策推進事業」を「知っている」と回答した割合は26.7%、「知らない」と回答した自治体が72.6%であった。

図表 18 「支援の必要性を感じるが、実施していない」、「支援の必要性を感じておらず、実施していない」理由として、「介護施設・事業所におけるハラスメントの状況を把握していないため」を選んだ自治体を対象とした場合の、「介護事業所におけるハラスメント対策推進事業」の認知状況

(N=409)

合計	知っている	知らない	無回答
409	109	297	3
100.0%	26.7%	72.6%	0.7%

注：設問 2. (7) 「（「支援の必要性を感じるが、実施していない」、「支援の必要性を感じておらず、実施していない」と回答した場合）その理由を教えてください。」で「介護施設・事業所におけるハラスメントの状況を把握していないため」を選択した自治体が対象。

注：当てはまるものを1つだけ選択

10) 都道府県が「介護事業所におけるハラスメント対策推進事業」を実施する場合に、市町村として、介護現場におけるハラスメント対策として取り組んでみたいもの

都道府県が地域医療介護総合確保基金のメニューである「介護事業所におけるハラスメント対策推進事業」を実施する場合に、市町村として、介護現場におけるハラスメント対策として取り組んでみたいものについて、「介護現場におけるハラスメント研修の実施または事業者が研修を行う場合の支援」が 47.6%と最も多く、次いで「介護現場におけるハラスメントの実態把握」が 43.8%、「利用者等に配布する介護現場におけるハラスメント防止のためのリーフレット作成またはその支援」が 25.8%であった。

図表 19 市町村として、介護現場におけるハラスメント対策として取り組んでみたいもの（複数回答）

(N=1,070)

介護現場におけるハラスメントの実態把握	介護現場におけるハラスメント研修の実施または事業者が研修を行う場合の支援	利用者等に配布する介護現場におけるハラスメント防止のためのリーフレット作成またはその支援	弁護士等への相談費用の助成	ヘルパー補助同行者（有償ボランティア等を想定）のための研修や支援	市町村への介護現場におけるハラスメントに係る相談窓口の設置	その他	無回答
469	509	276	108	55	115	35	172
43.8%	47.6%	25.8%	10.1%	5.1%	10.7%	3.3%	16.1%

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

また、介護施設・事業所におけるハラスメント対策に対する自治体の支援の状況で、「支援の必要性を感じるが、実施していない」、「支援の必要性を感じておらず、実施していない」と回答した場合の理由に、「介護施設・事業所におけるハラスメントの状況を把握していないため」を選択した自治体を対象とした場合、市町村として、介護現場におけるハラスメント対策として取り組んでみたいものについて、「介護現場におけるハラスメントの実態把握」が 57.9%と最も多く、次いで「介護現場におけるハラスメント研修の実施または事業者が研修を行う場合の支援」が 44.3%、「利用者等に配布する介護現場におけるハラスメント防止のためのリーフレット作成またはその支援」が 24.0%であった。

図表 20 「支援の必要性を感じるが、実施していない」理由として、「介護施設・事業所におけるハラスメントの状況を把握していないため」を選んだ自治体を対象とした場合の、市町村として、介護現場におけるハラスメント対策として取り組んでみたいもの（複数回答）

(N=409)

介護現場におけるハラスメントの実態把握	介護現場におけるハラスメント研修の実施または事業者が研修を行う場合の支援	利用者等に配布する介護現場におけるハラスメント防止のためのリーフレット作成またはその支援	弁護士等への相談費用の助成	ヘルパー補助同行者（有償ボランティア等を想定）のための研修や支援	市町村への介護現場におけるハラスメントに係る相談窓口の設置	その他	無回答
237	181	98	30	14	41	5	59
57.9%	44.3%	24.0%	7.3%	3.4%	10.0%	1.2%	14.4%

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

注：設問 2. (7) 「（「支援の必要性を感じるが、実施していない」、「支援の必要性を感じておらず、実施していない」と回答した場合）その理由を教えてください。」で「介護施設・事業所におけるハラスメントの状況を把握していないため」を選択した自治体が対象。

(2) 介護現場におけるハラスメントの相談・支援の状況

1) 事業者あるいは介護施設・事業所の職員等からの自治体及び地域包括支援センターへの介護現場におけるハラスメントに係る相談等の状況

a. 相談の有無

令和3年4月～令和3年10月（7か月間）における相談の有無について、「相談等は全くない」が52.2%と最も多く、次いで「相談等はある」が29.5%、「わからない」が17.0%であった。

図表 21 相談の有無（令和3年4月～令和3年10月）

(N=1,070)

合計	相談等はある	相談等は全くない	わからない	無回答
1,070	316	559	182	13
100.0%	29.5%	52.2%	17.0%	1.2%

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

注：当てはまるものを1つだけ選択

注：今年度の相談等の有無について回答

b. 相談件数

令和3年4月～令和3年10月（7か月間）にあった相談の合計件数について、平均は2.92件であった。また、最も相談件数が多い場合は、50件であった。

図表 22 相談件数（令和3年4月～令和3年10月の合計件数）

(N=273)

平均	最小値	最大値
2.92	1	50

注：N数は無回答と「0件」と回答したものを除いた値

注：「相談等はある」と回答した場合が対象

注：同じ案件に対して複数回相談があった場合は、「1件」とカウント

2) 介護現場におけるハラスメントの発生状況の自治体による情報収集の状況

a. 自治体側からの積極的な情報収集の有無

自治体側からの積極的な情報収集の有無について、「行っていない」が 94.2%、「行っている」は 4.9%であった。

図表 23 自治体側からの積極的な情報収集の有無

(N=1,070)

合計	行っている	行っていない	無回答
1,070	52	1,008	10
100.0%	4.9%	94.2%	0.9%

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

注：当てはまるものを1つだけ選択

また、介護施設・事業所におけるハラスメント対策に対する自治体の支援の状況で、「支援の必要性を感じるが、実施していない」、「支援の必要性を感じておらず、実施していない」と回答した理由に、「介護施設・事業所におけるハラスメントの状況を把握していないため」を選択した自治体を対象とした場合、自治体側からの積極的な情報収集の有無について、「行っていない」が 97.8%、「行っている」が 1.7%であり、ほとんどの自治体が行っていない状況であった。

図表 24 「支援の必要性を感じるが、実施していない」、「支援の必要性を感じておらず、実施していない」理由として、「介護施設・事業所におけるハラスメントの状況を把握していないため」を選んだ自治体を対象とした場合の、自治体側からの積極的な情報収集の有無

(N=409)

合計	行っている	行っていない	無回答
409	7	400	2
100.0%	1.7%	97.8%	0.5%

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

注：2. (7) 「(「支援の必要性を感じるが、実施していない」、「支援の必要性を感じておらず、実施していない」と回答した場合) その理由を教えてください。」で「介護施設・事業所におけるハラスメントの状況を把握していないため」を選択した自治体が対象。

注：当てはまるものを1つだけ選択

b. 情報収集の方法

積極的な情報収集を行っている場合、その方法について、「地域ケア会議や運営推進会議等の場で、発生状況を確認している」が 51.9%と最も多く、「定期的に地域の介護施設・事業所向け（ケアマネ事業所を除く）に介護現場におけるハラスメントの実態把握調査を行っている」が 17.3%、「定期的に地域のケアマネ事業所に介護現場におけるハラスメントの実態把握調査を行っている」が 5.8%であった。

図表 25 介護現場におけるハラスメントの情報収集の有無に関する情報収集の方法（複数回答）

(N=52)

定期的に地域の介護施設・事業所向け（ケアマネ事業所を除く）に介護現場におけるハラスメントの実態把握調査を行っている	定期的に地域のケアマネ事業所に介護現場におけるハラスメントの実態把握調査を行っている	定期的に地域の業界団体向けに介護現場におけるハラスメントの実態把握調査を行っている	地域ケア会議や運営推進会議等の場で、発生状況を確認している	その他	無回答
9	3	-	27	15	2
17.3%	5.8%	-	51.9%	28.8%	3.8%

注：「行っている」と回答した場合が対象

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

「その他」を選択した場合、苦情・虐待や就業意向等のハラスメント以外のテーマを主とした調査を活用した情報収集、介護保険実地指導や関係者との連絡会等における情報収集等の回答があった。具体的な回答は以下の通り。

- 苦情・虐待調査時に把握するようにしている。
- 介護従業者向けの就業意向調査を行い、事業所におけるハラスメントの有無について質問を設けた。
- 認定調査の特記事項から把握。
- 介護保険実地指導において、発生状況を確認している。
- 事業との連絡会やケアマネ連絡会における話し合いの中で、発生状況の把握に努めている。
- 包括支援センターとの定期的な連絡会時に意見交換、情報共有を行っている。
- 施設職員からの内部通報に対して、施設へ出向いて施設職員より聞き取り調査を行っている。
- 相談したケースについてのその後の状況把握と、関わった方々へのフォローをしている。

注：回答はそのまま掲載。ただし、誤字脱字や一部表現を分かりやすいよう、三菱総合研究所にて更新。

c. 情報収集を自治体が行う上で、意識していることや工夫していること

積極的な情報収集を行っている場合に、意識していることや工夫していることとして、連携しやすい環境づくりとして会議への参加等関係者との関わりを日頃から増やすこと、そもそも施設・事業所内で相談が上がりやすい環境づくりがされているかの確認、客観的な事実把握等が挙げられた。具体的な回答は以下の通り。

- 日頃から情報連携したり会議等に参加したり、連絡・連携体制を整えておくこと。
- ケアマネジャーや介護事業者との良好な関係を築かないと、名ばかりの調査で終わる為、日頃から関わりを増やし、話しやすい環境をつくる。
- 介護保険実地指導時に、管理者や介護現場の責任者が、個別に職員と面談する機会を定期的に設け、職員が相談を受けやすい環境に取り組んでいるかを確認している。
- 事業所特定や個人特定がされないよう配慮している。
- 通報者からの一方的な聞き取りだけでなく、施設職員からの聞き取り等を行い、客観的事実の確認ができるよう情報収集に努めている。
- 必要に応じて外部有識者（弁護士等）の助言を得ている。

注：回答はそのまま掲載。ただし、誤字脱字や一部表現を分かりやすいよう、三菱総合研究所にて更新。

3) 自治体における介護現場におけるハラスメントの担当部署の有無

自治体における介護現場におけるハラスメントの担当部署の有無について、「担当部署はない」が72.6%と最も多く、次いで「担当部署がある」が24.9%、「今後担当部署を決定又は設置」が0.6%であった。

図表 26 自治体における介護現場におけるハラスメントの担当部署の有無

(N=1,070)

合計	担当部署がある	今後担当部署を決定 又は設置	担当部署はない	無回答
1,070	266	6	777	21
100.0%	24.9%	0.6%	72.6%	2.0%

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

注：当てはまるものを1つだけ選択

4) 介護施設・事業所におけるハラスメント対策に対する自治体の支援の状況

a. 支援の実施状況

介護施設・事業所におけるハラスメント対策に対する自治体の支援の実施状況について、「支援の必要性を感じるが、実施していない」が65.8%と最も多く、次いで「支援の必要性を感じておらず、実施していない」が16.8%、「支援を実施している」が10.7%であった。

図表 27 実施状況

(N=1,070)

合計	支援を実施している	支援を検討中	過去（令和3年10 月より前）に支援を 実施していたが、今は 実施していない	支援の必要性を感じ るが、実施していない	支援の必要性を感じ ておらず、実施してい ない	無回答
1,070	115	51	9	704	180	11
100.0%	10.7%	4.8%	0.8%	65.8%	16.8%	1.0%

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

注：当てはまるものを1つだけ選択

自治体の人口規模別にみると、「5万人未満」、「5万人以上20万人未満」、「20万人以上」それぞれ、「支援の必要性を感じるが、実施していない」の割合が最も多いが、「5万人未満」の自治体については、「支援の必要性を感じておらず、実施していない」を選択した割合が「5万人以上20万人未満」、「20万人以上」の自治体より多く、21.0%であった。対して、「20万人以上」の自治体について、「支援を実施している」を選択した割合が、「5万人未満」、「5万人以上20万人未満」の自治体より多く、34.5%であった。

図表 28 自治体の人口規模別実施状況

(N=1,070)

	合計	支援を実施している	支援を検討中	過去(令和3年10月より前)に支援を実施していたが、今は実施していない	支援の必要性を感じるが、実施していない	支援の必要性を感じておらず、実施していない	無回答
5万人未満	649 100.0%	46 7.1%	29 4.5%	5 0.8%	428 65.9%	136 21.0%	5 0.8%
5万人以上20万人未満	311 100.0%	31 10.0%	16 5.1%	2 0.6%	220 70.7%	38 12.2%	4 1.3%
20万人以上	110 100.0%	38 34.5%	6 5.5%	2 1.8%	56 50.9%	6 5.5%	2 1.8%

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

注：当てはまるものを1つだけ選択

b. 実施あるいは実施予定の支援の内容

実施あるいは実施予定の内容について、「その他」が38.6%と最も多く、次いで「介護現場におけるハラスメント研修の実施または事業者が研修を行う場合の支援」が29.5%、「介護現場におけるハラスメントの実態把握」および「市町村への介護現場におけるハラスメントに係る相談窓口の設置」が19.9%であった。

図表 29 実施あるいは実施予定の内容（複数回答）

(N=166)

介護現場におけるハラスメントの実態把握	介護現場におけるハラスメント研修の実施または事業者が研修を行う場合の支援	利用者等に配布する介護現場におけるハラスメント防止のためのリーフレット作成またはその支援	弁護士等への相談費用の助成	ヘルパー補助同行者（有償ボランティア等を想定）のための研修や支援	市町村への介護現場におけるハラスメントに係る相談窓口の設置	その他	無回答
33 19.9%	49 29.5%	21 12.7%	1 0.6%	7 4.2%	33 19.9%	64 38.6%	2 1.2%

注：「支援を実施している」、「支援を検討中」と回答した場合が対象

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

「その他」を選んだ場合、実際に施設・事業所等から相談を受け付けた際の具体的な対応についての回答があった。地域ケア会議やケース会議等における関係者との協議、利用者・家族からの事情の聞き取りや施設・事業所との仲介、専門家や関連機関の紹介等が挙げられた。

- 弁護士等への相談費用の助成以外の費用補助
- ・ 2人訪問体制が困難な事業所において、1人訪問時の安全対策を行った場合の費用補助。
- ・ 2人訪問できる体制が確保できない場合に、1人訪問時の安全対策として警備保障会社によるセキュリティシステム導入に必要な機器購入費を県市協調で補助する。
- ・ 県と協力しハラスメント防止のため、利用者の同意を得られないものの2人で行う訪問介護看護に対する補助及び1人訪問時の安全対策のための警報器の導入費用の一部補助。
- ・ 2人以上の職員による訪問サービスの提供において、2人訪問加算が適用できない場合の費用補助。
- ・ 訪問介護、看護における安全確保システムの導入費に対する補助金。

- ・ 県と市との共同事業として「訪問看護師・訪問介護員安全確認・離職等防止事業」を実施している。
- 施設・事業所の管理者や職員を対象とした研修の実施
- ・ 介護事業所の職員を対象にハラスメントに関する研修会を実施。
- ・ (自治体直営のみ) 管理職へのハラスメント研修の実施。のち、各現場において管理職から職員へ研修。
- その他
- ・ 県が作成しているハラスメント防止のためのリーフレットを認定の更新通知に同封し啓発している。

注：回答はそのまま掲載。ただし、誤字脱字や一部表現を分かりやすいよう、三菱総合研究所にて更新。

c. 介護職員専用の相談窓口の設置状況

相談窓口を設置している場合、介護職員専用であるか否かについて「いいえ」が 60.6%、「はい」が 36.4%であった。

図表 30 相談窓口を設置している場合、介護職員専用であるか否か
(N= 33)

合計	はい	いいえ	無回答
33	12	20	1
100.0%	36.4%	60.6%	3.0%

注：実施中、実施予定の支援として、「市町村への介護現場におけるハラスメントに係る相談窓口の設置」と回答した場合が対象

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

注：当てはまるものを1つだけ選択

d. 「過去（令和3年10月より前）に支援を実施していたが、今は実施していない」場合の理由

「過去（令和3年10月より前）に支援を実施していたが、今は実施していない」場合、その理由について、「相談等があった事案が解決し、現在は介護施設・事業所から自治体に相談等がないため」が 55.6%と最も多く、「他に優先すべき事項が発生したため」および「自治体とは別の組織で対応することになったため」が 11.1%であった。

図表 31 過去（令和3年10月より前）に支援を実施していたが、今は実施していない」場合の理由

(N=9)

合計	相談等があった事案が解決し、現在は介護施設・事業所から自治体に相談等がないため	他に優先すべき事項が発生したため	都道府県レベルで対応することとなったため	自治体とは別の組織で対応することとなったため	その他
9	5	1	-	1	2
100.0%	55.6%	11.1%	-	11.1%	22.2%

注：「過去（令和3年10月より前）に支援を実施していたが、今は実施していない」と回答した場合が対象

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

注：当てはまるものを1つだけ選択。

注：N数が少ないため、あくまで参考値として調査結果を掲載。

e. 支援を実施していない理由

支援を実施していない理由について、「介護施設・事業所におけるハラスメントの状況を把握していないため」が46.3%と最も多く、次いで「どのような支援が必要か分からないため」が22.6%、「他に優先すべき事項があるため」が9.3%であった。

図表 32 支援を実施していない理由

(N=884)

合計	介護施設・事業所におけるハラスメントの状況を把握していないため	どのような支援が必要か分からないため	都道府県や地域の業界団体等が既に支援を実施しているため	他に優先すべき事項があるため	介護施設・事業所で対処すべき問題であるため	その他	無回答
884	409	200	23	82	36	75	59
100.0%	46.3%	22.6%	2.6%	9.3%	4.1%	8.5%	6.7%

注：「支援の必要性を感じるが、実施していない」、「支援の必要性を感じておらず、実施していない」と回答した場合が対象

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

注：当てはまるものを1つだけ選択。

自治体の人口規模別にみると、「5万人未満」、「5万人以上20万人未満」、「20万人以上」それぞれで、「介護施設・事業所におけるハラスメントの状況を把握していないため」の割合が最も多いが、「20万人以上」の自治体が37.1%であるのに対し、「5万人未満」の自治体は48.6%と半数近くが、介護現場におけるハラスメントの状況を把握していない。

図表 33 自治体の人口規模別の支援を実施していない理由

(N=884)

	合計	介護施設・事業所におけるハラスメントの状況を把握していないため	どのような支援が必要か分からないため	都道府県や地域の業界団体等が既に支援を実施しているため	他に優先すべき事項があるため	介護施設・事業所で対処すべき問題であるため	その他	無回答
5万人未満	564	274	129	9	48	18	43	43
	100.0%	48.6%	22.9%	1.6%	8.5%	3.2%	7.6%	7.6%
5万人以上20万人未満	258	112	58	11	22	14	27	14
	100.0%	43.4%	22.5%	4.3%	8.5%	5.4%	10.5%	5.4%
20万人以上	62	23	13	3	12	4	5	2
	100.0%	37.1%	21.0%	4.8%	19.4%	6.5%	8.1%	3.2%

注：「支援の必要性を感じるが、実施していない」、「支援の必要性を感じておらず、実施していない」と回答した場合が対象

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

注：当てはまるものを1つだけ選択

(3) 実際に発生した介護現場におけるハラスメントへの対応

1) 介護現場におけるハラスメントが要因で、サービス提供を継続すること等が難しい利用者や家族等の存在

介護現場におけるハラスメントが要因でサービス提供を継続すること等が難しい利用者や家族等の存在について、「市町村内にいない（過去においても把握していない）」が58.0%と最も多く、次いで「市町村内にいて、対応に苦慮するケースがある」が23.6%、「今年度はいないが、過去に市町村内にいて、対応に苦慮したケースがあった」が14.9%であった。

図表 34 サービス提供を継続すること等が難しい利用者や家族等の存在

(N=1,070)

合計	市町村内にいるが、対応の方針や体制等が自治体内で明確であり、対応に苦慮することはない	市町村内にいて、対応に苦慮するケースがある	今年度はいないが、過去に市町村内にいて、対応に苦慮したケースがあった	市町村内にいない（過去においても把握していない）	無回答
1,070	19	253	159	621	18
100.0%	1.8%	23.6%	14.9%	58.0%	1.7%

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

注：当てはまるものを1つだけ選択

注：今年度の状況について回答

2) 利用者や家族等に関する内容で、自治体による対応状況

利用者や家族等に関する内容で、自治体による対応の有無について、「無」が60.2%と最も多く、次いで「今年度あった」が20.9%、「今年度はなかったが、それ以前にはあった」が15.2%であった。

図表 35 介護現場におけるハラスメントが要因でサービス提供を継続すること等が難しい利用者や家族等に関する内容に対する、自治体による対応の有無

(N=1,070)

合計	今年度あった	今年度はなかったが、それ以前にはあった	無	無回答
1,070	224	163	644	39
100.0%	20.9%	15.2%	60.2%	3.6%

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

注：当てはまるものを1つだけ選択

3) 自治体としてどのように関わったのか

介護現場におけるハラスメントが要因でサービス提供を継続すること等が難しい利用者や家族等に関する内容で、自治体による対応が「今年度あった」、「今年度はなかったが、それ以前にはあった」と回答した場合、具体的な関わり方として、地域ケア会議やケース会議等における関係者との協議、利用者や家族等からの事情の聞き取りや施設・事業所との仲介、専門家や関連機関の紹介等が挙げられた。具体的な回答は以下の通り。

- 関係者との対応の協議
 - ・ 地域ケア会議で議題があがった際に対策等を考えた。
 - ・ ケア会議、広域連合等における状況確認。事業所連絡会を開催し、話し合う。
 - ・ 関係機関が集いケース会議を開催し、対応について協議した。
- 利用や家族等の関係者からの事情の聞き取り、仲介
 - ・ 事業所（入所施設）やケアマネジャーから福祉課地域包括支援センター係で相談を受け、詳細な状況把握を行った。そのうえで、家族側からの訴えの傾聴を行うとともに、新たな事業所（入所施設）の紹介やケアマネも変更できること、その紹介を行った。
 - ・ 市が仲介役となり家族への聞き取り等を行い、介護保険制度の理解を求めるとともに、仲裁に入った。
 - ・ 利用者の家族から聞き取りを行い、事業所や担当ケアマネと話し合う場を設けた。
 - ・ 利用者に対して、事業所と対話の機会をもつよう促した。また、不当要求等と事業所が判断し契約破棄等の対応を事業所がとる場合、最終的に利用者の処遇に影響が及ぶ結果に生じかねない事を踏まえ、冷静に対話を行うよう促した。
 - ・ 利用者の家族等からの事情の聞き取りを行い、介護施設に対して弁護士等の連携先を紹介し、カスタマーハラスメントに対して、家族に対して無視せず、誠意をもって対応し、弁護士助言のもと、対応者を決め解決に向けて対応。
- 専門家や関連機関の紹介
 - ・ 相談者には厚労省所管の総合労働相談コーナーを案内・法人人事担当に相談内容を報告
 - ・ 県のハラスメント対策等法律相談事業を案内
 - ・ ケアマネジャーに対して介護労働安定センターの連絡先を紹介した。
 - ・ 事業所に対して、対応方法のひとつとして、法律相談の活用を案内した。
 - ・ 市で実施する弁護士相談窓口を利用するよう案内した。
 - ・ 警察へ相談するよう案内した。

注：回答はそのまま掲載。ただし、誤字脱字や一部表現を分かりやすいよう、三菱総合研究所にて更新。

4) 利用者や家族等に対応した際の体制（連携した職種等）

介護現場におけるハラスメントが要因でサービス提供を継続すること等が難しい利用者や家族等に対応した際の体制（連携した職種等）について、「地域包括支援センターの職員」が64.1%と最も多く、次いで「ケアマネジャー」が58.7%、「自治体のみで対応し、連携した職種等はない」が22.2%であった。「その他」を選択した場合、生活保護担当ケースワーカー、医療ソーシャルワーカー、高齢者支援課職員等の関係行政職）、社会福祉士、県（広域地方振興局）の介護福祉担当職員福祉事務所職員、自治体の介護連絡協議会、認知症専門医、消防、保健所、国保連合会、市議会議員等の回答があった。

図表 36 そうした利用者や家族等に対応した際の体制（連携した職種等）（複数回答）

(N= 387)

地域包括支援センターの職員	地域の関係団体（介護労働安定センター、業界団体等）	ケアマネジャー	主治医（かかりつけ医）・医師	地域内の他のサービス提供者	民生委員	認知症地域支援推進員	認知症介護指導者研修修了者	弁護士	警察	その他	自治体のみで対応し、連携した職種等はない	無回答
248	11	227	25	78	13	3	-	19	21	54	86	4
64.1%	2.8%	58.7%	6.5%	20.2%	3.4%	0.8%	-	4.9%	5.4%	14.0%	22.2%	1.0%

注：（２）自治体による対応で「今年度あった」、「今年度はなかったが、それ以前にはあった」と回答した場合が対象

注：回答が最も多い項目にハッチをしている。

5) 連携先と行ったこと

介護現場におけるハラスメントが要因でサービス提供を継続すること等が難しい利用者や家族等に対応した際の体制で「自治体のみで対応し、連携した職種等はない」以外を回答した場合、具体的な連携内容として、地域ケア会議やケース会議等における関係者との協議、利用者や家族等からの事情の聞き取りや施設・事業所との仲介、専門家や関連機関の紹介、利用者の症状に関する勉強会の開催等が挙げられた。具体的な回答は以下の通り。

- 関係者との対応の協議
 - ・ 困難事例として地域ケア会議を開催。
 - ・ 関係機関が集いケース会議を開催し、対応について協議した
 - ・ 地域包括支援センターや担当ケアマネジャー等の相談に対応し、利用者・家族から事情を聞き取り、各事業者と共にサービス担当者会議に参加し、ハラスメント対策方法の助言等を行った。個々の事例については、利用者本人からの相談やケアマネジャー、地域包括支援センターと連携した。
 - ・ 利用者・家族等への支援方針について検討会議を行い、定期的なモニタリングを行った。
 - ・ 定期的に行っている居宅介護支援事業所管理者会議においてハラスメント対策について話し合いを行った。
 - ・ 利用者や家族の対応について、退院支援のカンファレンス等で医療ソーシャルワーカーと話し合った。
- その他
 - ・ 保険者として、自治体の顧問弁護士に相談し、助言をもらった。
 - ・ ハラスメントを行った利用者家族が、生活保護受給者であったことから、ケース会議で明らかとなった事を、担当ケースワーカーに情報提供した。
 - ・ 課内で利用者家族の要望を情報共有し、グループをまたがる対応が必要なため、連携して相談対応にあたった。
 - ・ 関係者を集めて、利用者の症状についての勉強会を行った。
 - ・ 対象者が施設から退所することになったため、自宅の地域を担当する、民生委員、駐在にも状況を報告し、退所後の生活を見守ることとした。

注：回答はそのまま掲載。ただし、誤字脱字や一部表現を分かりやすいよう、三菱総合研究所にて更新。

6) 利用者や家族等への対応における課題

介護現場におけるハラスメントが要因でサービス提供を継続すること等が難しい利用者や家族等に関する内容で、自治体による対応が「今年度あった」、「今年度はなかったが、それ以前にはあった」と回答した場合、そうした利用者家族等への対応における課題として、利用者や家族等からハラスメントや介護保険サービスに関する理解が得られない、サービス提供側の説明不足(教育が必要)、利用者に対し必要なサービスの継続が難しくなる、職員の疲弊や施設・事業所運営への悪影響、事例毎に対応を検討する必要がある(画一的な対応ができない)等の回答が挙げられた。具体的な回答は以下の通り。

- 利用者や家族等からハラスメントや介護保険サービスに関する理解が得られない
 - ・ 介護保険制度(サービス提供範囲など)について、どのようにしたら理解いただけるか。
 - ・ 言葉や行動について、本人や家族がハラスメントであることを認識していないため、問題であるとの理解してもらうことが困難であった。
 - ・ 利用者家族による介護事業所へのハラスメントの場合、ハラスメントに起因し利用者自身が施設の退去、利用形態の変更等を強いられる場合が生じ得る。事業所との話し合いに応じるよう促しても、自らの不当要求が利用者の処遇に影響を及ぼしかねないことに理解が得られない。
- 施設・事業所職員に対する教育、対応力の向上
 - ・ 介護職員の業務範囲についての理解がされていないため、過剰な要求が行われている。介護サービス利用開始時のケアマネジャーが介護事業者による説明が不足したことによって、小さな誤解が少しずつ蓄積していき、カスタマーハラスメントという段階を迎えていることがある。また、問題が発生した際の初動が、その後の利用者や利用者家族の感情に大きく影響し、問題が大きくなるかどうかを左右することとなることを、事業者が理解しなければならない。カスタマーハラスメントについて、対応方法や契約解除判断の基準となるような事例等の情報を事業者に周知し、事業者側が対応力をつけていかなければならない。
- 利用者へのサービス提供の継続への影響
 - ・ 介護職員等にパワーハラスメントをする家族がある場合、利用者自身が不利益を被ることになる。介護サービスの調整や居宅サービス計画等の変更だけで解決することは難しいと感じる。介護保険制度の利用者の自立支援を果たせないことは問題と考えている。しかし、市の介護保険担当部署のみで解決することは職員には大きな負担と感じている。
 - ・ 実際に暴力を振るわれたなど、ひどいハラスメントの場合、事業所はサービス提供を続けることが難しい。契約の解除条項に該当するものとして契約解除に至ってしまうが、その先に受け入れてくれる事業所が見つからない。
- 施設・事業所職員の心身の負担、施設・事業所の運営への影響
 - ・ 利用者にはハラスメントがあっても、介護サービスを必要としている以上、どこかの事業所がサービスを提供せざるを得ず被害が繰り返されてしまう。
 - ・ 利用者自身によるハラスメントの場合で、事業所側が契約解除を行おうとしても介護サービスの性質上、適切な引継ぎ先が見つかるまでは契約を継続せざるを得ないため、その間に従業者が利

利用者対応への負担増加を理由に離職してしまう等、結果として事業所全体の運営に影響を及ぼしかねないことがある。

- ・ 当該利用者への対応に施設職員が疲弊している。
- ・ 利用者やその家族に改善を求めると、一時的に言動等は改善されるが、その後また同様の状況を繰り返し、対応が長期化する傾向がある。長期化となった場合、職員の退職なども危惧され、介護人材不足の現状もあることから、最悪の場合、施設等の運営に支障が出てくる可能性がある。
- ・ 市町村まで対応が必要なケースの苦情対応では、対応にあたる職員の負担が大きくなるため、上司や他の職員でバックアップするなど、一人で抱え込まないようにする必要がある。
- 施設・事業所等の関係者への助言の難しさ（画一的な対応がとれない）
- ・ ハラスメントが発生した場合の対応について、専門的な知識や法律に詳しい職員が所管課に不在のため、一般的なアドバイスにとどまってしまう。
- ・ 市職員のハラスメントに関する知識の習得が必要である。
- ・ それぞれのケースに対して個別対応が求められるため、対応をマニュアル化しづらい。
- ・ 家族等から過剰なサービス提供を求められた場合や暴言等があった場合には、契約に則りサービス提供の終了も検討される場合もあるが、身体状況等から利用者にとってはサービス継続が必要であるため、利用者等との折り合いがつかず、対応が長期化してしまうことが多い。
- 相談支援体制の確保
- ・ 介護事業者（ケアマネ含む）側が法令や介護保険制度に沿って正規にサービス提供していても、利用者・家族等側の理解不足や過剰な要求等があった場合に、双方の信頼関係を損なわず必要なサービス提供が継続できるような相談支援体制（人員・スキル）を恒常的に確保すること
- その他
- ・ 当該事項については、契約書及び重要事項説明書で施設側の契約解除要件として該当するものと理解しており、当事者同士での解決が第一であると考えているが一方で、サービスの提供中止が利用者の健康に大きな影響がある場合も想定される。
- ・ 利用者や家族との信頼関係をいかに構築するか。
- ・ ハラスメントにより事業所がその利用者へのサービス提供を継続するかどうかは契約の話になるため、市が介入することが難しい。

注：回答はそのまま掲載。ただし、誤字脱字や一部表現を分かりやすいよう、三菱総合研究所にて更新。

2.2.4 調査結果詳細（クロス集計）

(1) 設問間クロス集計

1) 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状況別の、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」の認知度

設問2.（4）「介護施設・事業所におけるハラスメント対策に対する貴自治体の支援の状況について教えてください。」と、設問1.（7）①「HP上に記載している「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を知っていますか。」のクロス集計結果は、以下の通り。

「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を「知っており、活用している」と回答した割合について、設問2.（4）で「支援を実施している」と回答した自治体が43.5%であり、他の選択肢を選んだ自治体より割合が多い。

また、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を「知らない」と回答した割合について、設問2.（4）で「支援の必要性を感じるが、実施していない」と回答した自治体は25.9%、「支援の必要性は感じておらず、実施していない」と回答した自治体は38.9%であり、他の選択肢を選んだ自治体より割合が多い。

図表 37 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状況別の、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」の認知度

(N=1,059)

	合計	知っており、活用している	知っており、内容も確認しているが、活用していない	知っているが、内容は確認していない	知らない	無回答
支援を実施している	115	50	28	23	14	-
	100.0%	43.5%	24.3%	20.0%	12.2%	-
支援を検討中	51	14	20	10	7	-
	100.0%	27.5%	39.2%	19.6%	13.7%	-
過去(令和3年10月より前)に支援を実施していたが、今は実施していない	9	5	2	1	1	-
	100.0%	55.6%	22.2%	11.1%	11.1%	-
支援の必要性を感じるが、実施していない	704	75	204	243	182	-
	100.0%	10.7%	29.0%	34.5%	25.9%	-
支援の必要性を感じておらず、実施していない	180	8	31	71	70	-
	100.0%	4.4%	17.2%	39.4%	38.9%	-

注：N数は、2.（4）「介護施設・事業所におけるハラスメント対策に対する貴自治体の支援の状況について教えてください。」で無回答だった11件を除いた値

注：回答が最も多いものにハッチをしている。

2) 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状況別の、「研修の手引き」の認知度

設問2.(4)「介護施設・事業所におけるハラスメント対策に対する貴自治体の支援の状況について教えてください。」と、設問1.(8)①「HP上に記載している「研修の手引き」を知っていますか。」のクロス集計結果は、以下の通り。

「研修の手引き」を「知っており、活用している」と回答した割合について、設問2.(4)で「支援を実施している」を回答した自治体が27.0%であり、他の選択肢を選んだ自治体より割合が多い。

また、「研修の手引き」を「知らない」と回答した割合について、設問2.(4)で「支援の必要性を感じるが、実施していない」と回答した自治体が34.9%、「支援の必要性は感じておらず、実施していない」と回答した自治体が50.6%であり、他の選択肢を選んだ自治体より割合が多い。

図表 38 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状況別の、「研修の手引き」の認知度 (N=1,059)

	合計	知っており、活用している	知っており、内容も確認しているが、活用していない	知ってはいるが、内容は確認していない	知らない	無回答
支援を実施している	115	31	33	29	22	-
	100.0%	27.0%	28.7%	25.2%	19.1%	-
支援を検討中	51	9	19	11	11	1
	100.0%	17.6%	37.3%	21.6%	21.6%	2.0%
過去(令和3年10月より前)に支援を実施していたが、今は実施していない	9	2	3	2	2	-
	100.0%	22.2%	33.3%	22.2%	22.2%	-
支援の必要性を感じるが、実施していない	704	49	156	249	246	4
	100.0%	7.0%	22.2%	35.4%	34.9%	0.6%
支援の必要性を感じておらず、実施していない	180	7	22	59	91	1
	100.0%	3.9%	12.2%	32.8%	50.6%	0.6%

注：N数は、2.(4)「介護施設・事業所におけるハラスメント対策に対する貴自治体の支援の状況について教えてください。」で無回答だった11件を除いた値

注：回答が最も多いものにハッチをしている。

3) 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状況別の、「介護現場におけるハラスメント事例集」の認知度

設問2.(4)「介護施設・事業所におけるハラスメント対策に対する貴自治体の支援の状況について教えてください。」と、設問1.(9)①「HP上に記載している「介護現場におけるハラスメント事例集」を知っていますか。」のクロス集計結果は、以下の通り。

「介護現場におけるハラスメント事例集」を「知っており、活用している」と回答した割合について、設問2.(4)で「支援を実施している」を回答した自治体が29.6%であり、他の選択肢を選んだ自治体より割合が多い。

また、「介護現場におけるハラスメント事例集」を「知らない」と回答した割合について、設問2.(4)で「支援の必要性を感じるが、実施していない」と回答した自治体が35.9%、「支援の必要性は感じておらず、実施していない」と回答した自治体が51.1%であり、他の選択肢を選んだ自治体より割合が多い。

だ自治体より割合が多い。

図表 39 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状況別の、「介護現場におけるハラスメント事例集」の認知度

(N=1,059)

	合計	知っており、活用している	知っており、内容も確認しているが、活用していない	知ってはいるが、内容は確認していない	知らない	無回答
支援を実施している	115	34	30	27	24	-
	100.0%	29.6%	26.1%	23.5%	20.9%	-
支援を検討中	51	11	17	10	12	1
	100.0%	21.6%	33.3%	19.6%	23.5%	2.0%
過去(令和3年10月より前)に支援を実施していたが、今は実施していない	9	1	4	2	2	-
	100.0%	11.1%	44.4%	22.2%	22.2%	-
支援の必要性を感じるが、実施していない	704	53	162	230	253	6
	100.0%	7.5%	23.0%	32.7%	35.9%	0.9%
支援の必要性を感じておらず、実施していない	180	7	24	55	92	2
	100.0%	3.9%	13.3%	30.6%	51.1%	1.1%

注：N数は、2.（4）「介護施設・事業所におけるハラスメント対策に対する貴自治体の支援の状況について教えてください。」で無回答だった11件を除いた値

注：回答が最も多いものにハッチをしている。

4) 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状況別の、地域医療介護総合確保基金のメニューの中で、取り組んでみたいもの

設問2.（4）「介護施設・事業所におけるハラスメント対策に対する貴自治体の支援の状況について教えてください。」と、設問1.（10）②「都道府県が「介護事業所におけるハラスメント対策推進事業」を実施する場合に、市町村として、介護現場におけるハラスメント対策として取り組んでみたいものがあれば教えてください。」のクロス集計結果は、以下の通り。

設問2.（4）で「支援を実施している」と回答した自治体の場合、「介護現場におけるハラスメント研修の実施または事業者が研修を行う場合の支援」が57.4%と最も多い。「支援を検討中」と回答した自治体も同様に、「介護現場におけるハラスメント研修の実施または事業者が研修を行う場合の支援」が64.7%と最も多い。

また、「支援の必要性は感じておらず、実施していない」と回答した自治体の場合、「介護現場におけるハラスメント研修の実施または事業者が研修を行う場合の支援」が47.7%、「介護現場におけるハラスメントの実態把握」が46.6%と多い。「支援の必要性は感じておらず、実施していない」と回答した自治体の場合、「介護現場におけるハラスメントの実態把握」が42.2%と多い。

図表 40 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状況別の、地域医療介護総合確保基金のメニューの中で、取り組んでみたいもの

(N=1, 059)

	介護現場におけるハラスメントの実態把握	介護現場におけるハラスメント研修の実施または事業者が研修を行う場合の支援	利用者等に配布する介護現場におけるハラスメント防止のためのリーフレット作成またはその支援	弁護士等への相談費用の助成	ヘルパー補助同行者(有償ボランティア等を想定)のための研修や支援	市町村への介護現場におけるハラスメントに係る相談窓口の設置	その他	無回答
支援を実施している	45 39.1%	66 57.4%	36 31.3%	26 22.6%	12 10.4%	12 10.4%	6 5.2%	7 6.1%
支援を検討中	16 31.4%	33 64.7%	17 33.3%	10 19.6%	9 17.6%	9 17.6%	2 3.9%	7 13.7%
過去(令和3年10月より前)に支援を実施していたが、今は実施していない	3 33.3%	3 33.3%	3 33.3%	2 22.2%	1 11.1%	1 11.1%	-	1 11.1%
支援の必要性を感じるが、実施していない	328 46.6%	333 47.3%	179 25.4%	61 8.7%	29 4.1%	76 10.8%	20 2.8%	108 15.3%
支援の必要性を感じておらず、実施していない	76 42.2%	71 39.4%	40 22.2%	8 4.4%	4 2.2%	16 8.9%	7 3.9%	43 23.9%

注：N数は、2. (4)「介護施設・事業所におけるハラスメント対策に対する貴自治体の支援の状況について教えてください。」で無回答だった11件を除いた値

注：1. (10) ②「都道府県が「介護事業所におけるハラスメント対策推進事業」を実施する場合に、市町村として、介護現場におけるハラスメント対策として取り組んでみたいものがあれば教えてください。」は複数回答

注：回答が最も多いものにハッチをしている。

5) 介護現場におけるハラスメントが要因で、サービス提供の継続が難しい利用者や家族等の存在の有無別の、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」の認知度

設問3. (1)「介護現場におけるハラスメントが要因で、貴自治体に所在する介護施設・事業所が、サービス提供を継続すること等が難しい利用者や家族等の存在について、貴自治体の状況を教えてください。」と、設問1. (7) ①「HP上に記載している「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を知っていますか。」のクロス集計結果は、以下の通り。

「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を「知っており、活用している」と回答した割合について、設問3. (1)で「市町村内にいて、対応に苦慮するケースがある」と回答した自治体が29.6%であり、他の選択肢を選んだ自治体より割合が多い。

図表 41 介護現場におけるハラスメントが要因で、サービス提供の継続が難しい利用者や家族等の存在の有無別の、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」の認知度

(N=1,052)

	合計	知っており、活用している	知っており、内容も確認しているが、活用していない	知っているが、内容は確認していない	知らない	無回答
市町村内にいるが、対応の方針や体制等が自治体内で明確であり、対応に苦慮することはない	19	4	5	7	3	-
	100.0%	21.1%	26.3%	36.8%	15.8%	-
市町村内にいて、対応に苦慮するケースがある	253	75	69	68	41	-
	100.0%	29.6%	27.3%	26.9%	16.2%	-
今年度はないが、過去に市町村内にいて、対応に苦慮したケースがあった	159	23	43	52	41	-
	100.0%	14.5%	27.0%	32.7%	25.8%	-
市町村内にいない(過去においても把握していない)	621	51	165	221	184	-
	100.0%	8.2%	26.6%	35.6%	29.6%	-

注：N数は、3. (1)「介護現場におけるハラスメントが要因で、貴自治体に所在する介護施設・事業所が、サービス提供を継続すること等が難しい利用者や家族等の存在について、貴自治体の状況を教えてください。」で無回答だった18件を除いた値

注：回答が最も多いものにハッチをしている。

6) 介護現場におけるハラスメントが要因で、サービス提供の継続が難しい利用者や家族等の存在の有無別の、「研修の手引き」の認知度

設問3. (1)「介護現場におけるハラスメントが要因で、貴自治体に所在する介護施設・事業所が、サービス提供を継続すること等が難しい利用者や家族等の存在について、貴自治体の状況を教えてください。」と、設問1. (8) ①「HP上に記載している「研修の手引き」を知っていますか。」のクロス集計結果は、以下の通り。

「研修の手引き」を「知らない」と回答した割合について、設問3. (1)で「今年度はないが、過去に市町村内にいて、対応に苦慮したケースがあった」と回答した自治体が34.6%、「市町村内にいない(過去においても把握していない)」と回答した自治体が39.5%であった。

図表 42 介護現場におけるハラスメントが要因で、サービス提供の継続が難しい利用者や家族等の存在の有無別の、「研修の手引き」の認知度

(N=1,052)

	合計	知っており、活用している	知っており、内容も確認しているが、活用していない	知っているが、内容は確認していない	知らない	無回答
市町村内にいるが、対応の方針や体制等が自治体内で明確であり、対応に苦慮することはない	19	2	6	7	4	-
	100.0%	10.5%	31.6%	36.8%	21.1%	-
市町村内にいて、対応に苦慮するケースがある	253	49	63	76	63	2
	100.0%	19.4%	24.9%	30.0%	24.9%	0.8%
今年度はないが、過去に市町村内にいて、対応に苦慮したケースがあった	159	12	38	54	55	-
	100.0%	7.5%	23.9%	34.0%	34.6%	-
市町村内にいない(過去においても把握していない)	621	37	124	211	245	4
	100.0%	6.0%	20.0%	34.0%	39.5%	0.6%

注：N数は、3. (1)「介護現場におけるハラスメントが要因で、貴自治体に所在する介護施設・事業所が、サービス提供を継続すること等が難しい利用者や家族等の存在について、貴自治体の状況を教えてください。」で無回答だった18件を除いた値

注：回答が最も多いものにハッチをしている。

7) 介護現場におけるハラスメントが要因で、サービス提供の継続が難しい利用者や家族等の存在の有無別の、「介護現場におけるハラスメント事例集」の認知度

設問3. (1)「介護現場におけるハラスメントが要因で、貴自治体に所在する介護施設・事業所が、サービス提供を継続すること等が難しい利用者や家族等の存在について、貴自治体の状況を教えてください。」と、設問1. (9) ①「HP上に記載している「介護現場におけるハラスメント事例集」を知っていますか。」のクロス集計結果は、以下の通り。

「研修の手引き」を「知らない」と回答した割合について、設問3. (1)で「今年度はないが、過去に市町村内にいて、対応に苦慮したケースがあった」と回答した自治体が34.0%、「市町村内にいない(過去においても把握していない)」と回答した自治体が40.7%であった。

図表 43 介護現場におけるハラスメントが要因で、サービス提供の継続が難しい利用者や家族等の存在の有無別の、「介護現場におけるハラスメント事例集」の認知度

(N=1,052)

	合計	知っており、活用している	知っており、内容も確認しているが、活用していない	知ってはいるが、内容は確認していない	知らない	無回答
市町村内にいるが、対応の方針や体制等が自治体内で明確であり、対応に苦慮することはない	19 100.0%	3 15.8%	4 21.1%	7 36.8%	5 26.3%	- -
市町村内にいて、対応に苦慮するケースがある	253 100.0%	54 21.3%	60 23.7%	72 28.5%	67 26.5%	- -
今年度はいないが、過去に市町村内にいて、対応に苦慮したケースがあった	159 100.0%	15 9.4%	36 22.6%	53 33.3%	54 34.0%	1 0.6%
市町村内にいない(過去においても把握していない)	621 100.0%	36 5.8%	133 21.4%	192 30.9%	253 40.7%	7 1.1%

注：N数は、3。(1)「介護現場におけるハラスメントが要因で、貴自治体に所在する介護施設・事業所が、サービス提供を継続すること等が難しい利用者や家族等の存在について、貴自治体の状況を教えてください。」で無回答だった18件を除いた値

注：回答が最も多いものにハッチをしている。

8) 自治体における介護現場におけるハラスメントの担当部署の有無別の介護施設・事業所におけるハラスメント対策に対する貴自治体の支援の状況

設問 2.(3)「貴自治体における介護現場におけるハラスメントの担当部署の有無について教えてください。」と、2.(4)「介護施設・事業所におけるハラスメント対策に対する貴自治体の支援の状況について教えてください。」のクロス集計結果は、以下の通り。

設問 2.(4)で「支援を実施している」と回答した割合について、設問 2.(3)で「担当部署がある」と回答した自治体が21.1%と、他の選択肢を選んだ自治体より割合が多い。

図表 44 自治体における介護現場におけるハラスメントの担当部署の有無別の介護施設・事業所におけるハラスメント対策に対する貴自治体の支援の状況

(N=1,049)

	合計	支援を実施している	支援を検討中	過去(令和3年10月より前)に支援を実施していたが、今は実施していない	支援の必要性を感じるが、実施していない	支援の必要性を感じておらず、実施していない	無回答
担当部署がある	266 100.0%	56 21.1%	15 5.6%	5 1.9%	160 60.2%	30 11.3%	- -
今後担当部署を決定又は設置	6 100.0%	- 0.0%	1 16.7%	- 0.0%	4 66.7%	1 16.7%	- -
担当部署はない	777 100.0%	57 7.3%	34 4.4%	4 0.5%	531 68.3%	147 18.9%	4 0.5%

注：N数は、2。(3)「貴自治体における介護現場におけるハラスメントの担当部署の有無について教えてください。」で無回答だった21件を除いた値。「今後担当部署を決定又は設置」については、N数が少ないため、あくまで参考値として調査結果を掲載。

注：回答が最も多いものにハッチをしている。

2.3 ヒアリング調査

アンケート調査の結果から地域の関係主体と連携してハラスメント対策・対応に取り組んでいる好事例を3か所抽出し、ハラスメント対策において地域内でどのような連携体制を構築して取り組んでいるか、体制を活用して具体的な事案に対しどのような対応を行っているか、施設・事業所への支援や連携に際する課題等について聞き取り調査を行った。

2.3.1 実施概要

(1) 実施時期

2021年12月～2022年3月

(2) 調査対象

アンケート調査に回答した市町村のうち、下表の該当する市町村を抽出した。その後、介護現場におけるハラスメントが要因で、自治体に所在する介護施設・事業所がサービス提供を継続すること等が難しい利用者や家族等に対して行った自治体としての対応、連携先、対応上の工夫等の回答から、調査候補をさらに絞り込み、必要に応じて電話による事前ヒアリングも行い、最終的に3か所を選定した。

図表 45 ヒアリング調査対象の絞り込み

アンケート調査項目		回答
2. (4)	介護施設・事業所におけるハラスメント対策に対する貴自治体の支援の状況について教えてください。	「1. 実施している」を選択
3. (1)	介護現場におけるハラスメントが要因で、貴自治体に所在する介護施設・事業所が、サービス提供を継続すること等が難しい利用者や家族等の存在について、貴自治体の状況を教えてください。	「1. 市町村内にいるが、対応の方針や体制等が自治体内で明確であり、対応に苦慮することはない」、「2. 市町村内にいて、対応に苦慮するケースがある」、「3. 今年度はないが、過去に市町村内にいて、対応に苦慮したケースがあった」のいずれかを選択
3. (2)	そうした利用者や家族等に関する内容で、貴自治体が実際に対応したこと（例：相談に乗る、地域の関係団体と対応を話し合う等）が、これまでにあったか教えてください。	「3. 無」以外を選択
3. (4)①	((2)で「1. 今年度あった」、「2. 今年度はなかったが、それ以前にはあった」と回答した場合) 貴自治体において、そうした利用者や家族等に対応した際の体制（連携した職種等）を教えてください。	「12. 自治体のみで対応し、連携した職種等はない」以外を選択

なお、調査対象の自治体の人口規模は、図表 46 に示す通りである。

図表 46 ヒアリング調査対象の自治体

対象	人口規模
自治体 A	5 万人未満
自治体 B	50 万人以上
自治体 C	100 万人以上

(3) 実施方法

調査票をメールにて送付し、回答内容に不明点があった場合は、電話やメールで追加の聞き取り調査を行った。

(4) ヒアリング項目

ヒアリング調査項目は、以下の通りである。

1. 事案発生時のご対応について

- (1) 施設・事業所等から相談を受け付ける経緯
- (2) 相談される内容について
 - どのような相談内容が多いのか。サービス種別の違いによってハラスメントの発生状況は異なるか。
 - ハラスメントか判断し難いグレーゾーンの事案について、相談が寄せられることはあるか。
- (3) 相談を受け付けた後の対応の流れ
- (4) 庁内や地域の関係者と連携体制の構築の仕方について
 - アンケート調査でご回答いただいた連携体制で通常対応されているのか、事案に合わせて都度連携先を調整されているのか。
- (5) 連携先別の連携内容の詳細 ※アンケート調査でご回答いただいた内容以外である場合
- (6) 関係者と円滑に連携する上で工夫していること
- (7) 関係者と連携する上での困り事、課題
- (8) その他、対応上で工夫されていることや課題
 - 例えば、何か困ったことがあった時に、地域の関係者間で情報共有や相談がしやすい環境を醸成するために意識して行われていることや苦慮されていること 等

2. 施設・事業所への支援のご状況

アンケートでご回答いただいたご支援について、お伺いいたします。

- (1) 取組の開始時期
- (2) 取組を始めた経緯
- (3) 取組の詳細（頻度、委託・連携先、具体的な内容 等）

2.3.2 調査結果

ヒアリング調査の結果は、以下の通り。

(1) 取組内容（自治体 A）

自治体 A では、地域包括支援センターからの相談、地域ケア会議（旧市町村別の地域ケア会議を含む）の既存体制の活用、介護現場におけるハラスメントに係る相談窓口（介護職員専用）等により、施設・事業所の状況や困り事を把握している。また、各地区の民生委員定例会での問題提起や、民生児童委員や町内会長等の地域の事情に明るい方からの相談や通報によって事案を把握することもある。様々な関係者、場面からの情報収集により、早期に問題を把握し、事案が深刻化する前に関係者と連携して対応の検討等が行えている。

地域ケア会議では、施設・事業所における状況把握の他に、会議中に寄せられた相談への助言も行っている。会議での助言をもとに施設・事業所で問題解決できなかった場合は、自治体の相談窓口や地域包括支援センターへ再度相談が寄せられる。相談内容に応じて、自治体と地域包括支援センターで協議し、主担当を決めて対応している。対応を検討する上では、地域包括支援センターと連携し、過去に発生した類似の事案の情報収集や当該利用者のサービス提供状況や家族による支援状況の把握をしている。また、地域包括支援センターを含む他の各関係者（民生児童委員、介護保険班以外の部内各班や庁内関係各課）とも連携し、クレーム等の問題提起者に関する現在の生活環境（家族内の状況や就労状況、介護状況等）や周囲の支援環境（近所や友人等の支援者や事業所があるか等）を把握し、不満な点を特定することで、交渉方法や解決の糸口にしている。

(2) 取組内容（自治体 B）

自治体 B では、介護サービス事業者や利用者等からの相談・苦情の窓口を設置している。利用者からの相談・苦情では、まずは事業者に事実確認を行い、契約解除に関わる場合は、その理由や契約解除後のサービス継続のための引継ぎ等必要な対応事項を確認している。基本的に自治体からは、契約書等に基づき、利用者と事業者間で再度調整するよう話をするが、利用者が事業者からの連絡を拒否する場合等は、自治体を通してやり取りをすることがある。

事業者からハラスメントに関する相談があった場合は、厚生労働省の「介護現場におけるハラスメント事例集」等をもとにした助言（例：できないことは毅然と断ることや1人で対応しないこと等を伝える）や都道府県が設置している法律相談窓口の案内等を行っている。契約解除の場合は、契約書の契約解除条項に基づき行うことや、利用者がサービス継続できるよう関係者と連携して対応するよう事業者に伝えている。また、事業者のみでの対応が困難な場合は、地域包括支援センター等と連携して対応するよう伝えている。

ハラスメントや苦情等の問題の防止に向けては、サービスの提供開始前に、利用者や家族等に対して契約書等に基づくサービスの提供範囲等を説明する等、対策上の基本的な考え方や具体的な取組の周知徹底が必要であるとして、事業者を対象とした、ハラスメント対策に関するオンライン研修を実施している。

(3) 取組内容（自治体 C）

自治体 C では、社会福祉協議会に委託し、利用者、施設・事業所からの介護保険制度に関する苦情や相談を受け付ける窓口を設置している。施設・事業所から寄せられる相談は、利用者や家族から長時間にわたり同じ内容の苦情を繰り返し受ける、威圧的な態度で過度な要求を受ける等、対応に苦慮している内容が多く、中には、精神的な疾患や障害の疑いのある利用者または家族が関わる事案もある。そのため、この相談窓口では、専門的な知見が必要とされる相談内容にも対応できるよう、福祉、医療、学識経験者、弁護士等の他分野と連携して相談対応を行っている。

具体的には、一般相談員（常勤の事務局職員）が電話または来所等により相談を受け付け、対応に関する助言等を行う。専門的な助言が必要な場合には、専門相談員（福祉、保健、医療、法律等の各分野の専門家）につなげ、専門相談員が事業所等の関係者から聞き取りを行い、対応に関する助言を行う。

また、施設・事業所だけで問題を抱え込まないように、自治体のホームページ、各区で任意に組織されているケアマネジャーや訪問介護事業所の連絡会等を活用し、施設・事業所に対する相談窓口の周知を行っている。

3. 介護施設・事業所におけるモデル実証

3.1 実証目的

介護現場におけるハラスメント対策に取り組む施設・事業所に対し、予防等のための取組の計画策定と実施を支援し、対策マニュアルや研修の手引き等の改訂のための示唆を得ることを目的として実施した。

<実証として想定している取組（例）>

- ・ ハラスメントに対する施設・事業所としての基本方針の作成、施設・事業所内での周知方法の検討と周知の実施
- ・ ハラスメントの予防・対応のためのマニュアルの作成、施設・事業所内での周知方法の検討と周知の実施
- ・ 相談窓口の設置、運用のためのマニュアル作成、設置
- ・ 職員向け研修の実施、定期的な勉強会の実施 など

3.2 実証対象

実証施設・事業所は、訪問系サービス、通所系サービス、施設系サービス（事業所規模が小規模、中～大規模）それぞれから1～2カ所、合計6カ所を、検討委員会の委員からの情報提供等により、以下に該当するような施設・事業所を対象とした。

- ・ 介護現場におけるハラスメント対策への取組に関心、ニーズがある施設・事業所。例えば、「どこから手を付けてよいか分からない」、「やりたい取組はあるが進め方が分からない」等から、取組が未着手である施設・事業所
- ・ 取組みはしてきているものの、「研修や勉強会を根付かせたい」といった具体的なニーズを有する施設・事業所 等

図表 47 モデル実証施設・事業所の基本情報

	種別	規模	これまでの取組内容	現状の課題
A 事業所	訪問介護	<ul style="list-style-type: none"> ・ 従業員数：※¹、 ➢ 実人数 71 人 (うち、非常勤 52 人) ➢ 常勤換算：28.38 人 ➢ 登録ヘルパー数：0 人 ・ 利用者数：180 人※² 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ハラスメントの発生状況の把握はヘルパーからの個別報告に頼っており、相談ルート等の体制はない。 ・ 職員向けの動画視聴による簡易的な研修を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス提供責任者が職員への周知や相談対応を行う（5 チームに分け、サービス提供責任者 2 名 / チームで対応）が、ハラスメントをきちんと理解した上で対応できているかが不安。特に、非常勤職員がハラスメントに関する知識を身につけられているか把握できていない。
B 事業所	訪問介護	<ul style="list-style-type: none"> ・ 従業員数：※¹ ➢ 実人数 29 人 (うち非常勤 13 人) ➢ 常勤換算：15.5 人 ➢ 登録ヘルパー数：21 人 (うち 8 人常勤) ・ 利用者数：約 50 人※¹ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ハラスメントの予防や対策のための体制がない。 ・ 職員が提出する業務報告書をサービス提供責任者が確認し、問題のありそうな記述があった場合は、上長に情報が共有され、対応している。 ・ 人権をテーマとした研修を実施。※ハラスメントに特化した内容ではない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ハラスメントに対する基本方針等はなく、発生時に注意喚起を行っている。 ・ 職員のハラスメントに対する理解度に差があると感じている。
C 事業所	訪問介護	<ul style="list-style-type: none"> ・ 従業員数：※¹ ➢ 実人数 16 人 (うち、非常勤 11 人) ➢ 常勤換算：7 人 ➢ 登録ヘルパー数：11 人 ・ 利用者数：60 人※¹ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約書にハラスメントについて記載し、利用者へ説明。 ・ 職員が相談しやすい環境づくりを意識。相談窓口はないが、職員から上長までの状況報告の流れができています。 ・ 新入社員に対し、ハラスメントに関する研修を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ハラスメントに対する基本方針を明示的に作成しておらず、職員へ周知も未実施である。 ・ ハラスメントについて職員間で情報を共有する場を設けたことがない。
D 事業所	通所介護	<ul style="list-style-type: none"> ・ 従業員数（非常勤含む）：17 人※¹ ・ 利用者数：25 人※¹ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 月に 1 度、利用者に関する情報共有のためのミーティングを実施。ハラスメントを受けた時の対応や報告の必要性についても周知。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業所内のハラスメントの予防や対応に対する課題はない。 ・ 地域包括の仕組みを活用し、地域の各事業所の事例や情報を共有し、解決方法を地域で話し合える仕組みができるとよい。

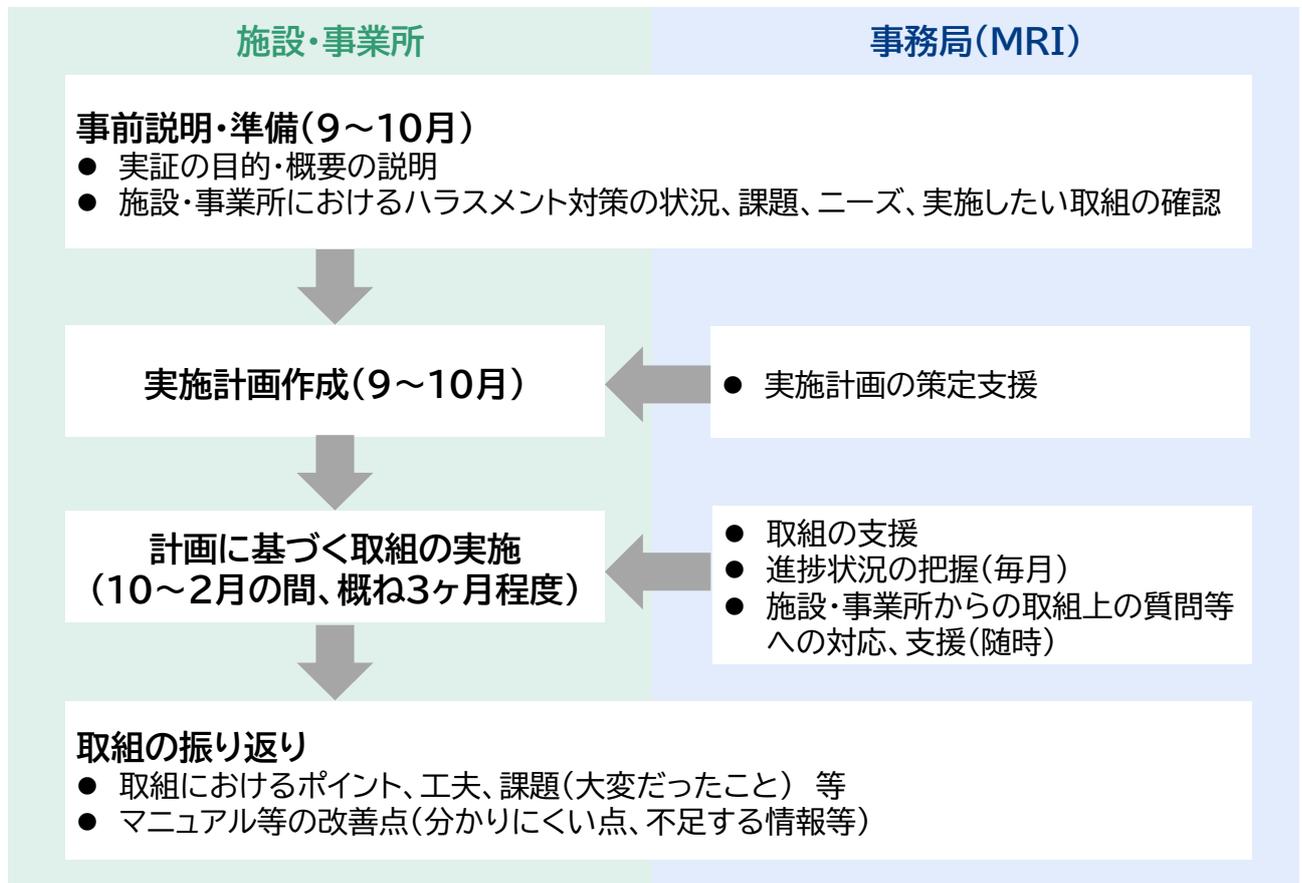
E 施設	介護老人 保健施設	<ul style="list-style-type: none"> ・ 従業員数（非常勤含む）： 59人^{※2} ・ 利用者数：81人^{※2} 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ハラスメントに対する施設の方針を、今年春から職員会議にて（口頭で）伝達。 ・ 過年度の老健事業で作成した対策マニュアル等を参考に、マニュアル作成済。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実際のケースでは、マニュアルだけみでの対応は難しい。職員全員が疲弊しないよう、1人1人の対応スキルの向上が必要。 ・ 現場だけで解決が難しい場合、地域包括支援センター等施設外関係者と連携することがある。地域内で連携できる体制づくり、仲間づくりができるとうい。
F 施設	介護老人 福祉施設	<ul style="list-style-type: none"> ・ 従業員数（非常勤含む）： 53人^{※2} ・ 利用者数：78人^{※2} 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ハラスメント対策に係る規程を作成した他、一般的なハラスメントに関する相談窓口を設置。 ・ 職員向け研修の中でハラスメント全般に関する内容は取り扱った。管理職に対しては、マネジメントに係る研修の中で、一般的なハラスメントに関する内容を取り扱った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ハラスメント対策に関する規定を職員へ周知できていない。相談窓口も活用されていない。職員が、ハラスメントを仕方がないものと我慢していないかが不安。 ・ 管理職にも、職員の守り方、フォローの仕方を学んでもらいたい。

※1：施設・事業所担当者からの情報提供に基づく。

※2：介護サービス情報公表システムを参照。

3.3 実証の進め方

実証の全体的な進め方は、下図の通り。



3.4 実証先別の取組内容とマニュアル等の改訂に関して得られた意見・事項

	種別	モデル実証で検討した取組内容	実際の取組内容	マニュアル等の改訂に関する意見、モデル実証で判明した事項
A 事業所	訪問介護	<ul style="list-style-type: none"> サービス提供責任者を対象とした研修を実施。 職員向けチェックシートを活用し、研修後のハラスメントに関する知識等の定着度を把握する。また、実証後の継続的な定着度チェックのためのチェックシートを作成する。 	<ul style="list-style-type: none"> 11～12月：職員向け手引きを参考に、事業所内で定期的に行う定着度チェックのためのチェックシートを作成。 12月14日：研修会 ※参加者は所長、サービス提供者12名 <ul style="list-style-type: none"> 資料は、対策マニュアルや研修手引きを参考にしつつ、本取組をとりまとめる担当者（サービス提供責任者）が構成の検討や作成を行った。 当日は、所長が進行し、資料を作成した担当者（サ責）が講師役となった。 研修前と研修終了後に、参加者にチェックシートへの記入をしてもらい、後日集計を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> 対策マニュアルだけで、個別事例に対応することは難しい。 ハラスメントの定義ではないが、認知症に起因する言動への対応に困っている。 研修の手引きの内容を1度の研修で理解・習得することは難しい為、定期的なチェックや研修の実施等、継続的な取組の必要性を実感した。
B 事業所	訪問介護	<ul style="list-style-type: none"> 事業所内に設置しているハラスメント委員会と連携して、ハラスメントに関するマニュアルを作成。 <ul style="list-style-type: none"> 事業所内の実態を踏まえたマニュアルにするため、まずは事業所内のハラスメントの実態把握のアンケートを実施 マニュアルの周知方法の検討・実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 12月13日～17日：事業所内のハラスメントの実態調査（アンケート調査）実施 <ul style="list-style-type: none"> アンケートの作成は、ハラスメント委員会の構成員である代表取締役、サービス提供責任者2名、外注コンサルタント1名で対応 1月～3月：マニュアル作成 <ul style="list-style-type: none"> アンケート調査結果の集計・分析を行ったのち、マニュアルの構成や内容を検討する。 マニュアルの作成は、ハラスメント委員会の構成員である代表取締役、サービス提供責任者2名、外注コンサルタント1名で対応 	<ul style="list-style-type: none"> 対策マニュアルを見ただけは、事業所向けマニュアルをどう作ったらよいか分からない。
C 事業所	訪問介護	<ul style="list-style-type: none"> 利用者やその家族からのハラスメントに対する事業所内の基本方針を作成し、職員への周知方法の検討・共有。 職員向け事例勉強会の開催。 	<ul style="list-style-type: none"> 11～1月：基本方針の検討 <ul style="list-style-type: none"> 対策マニュアルを参考に、基本方針の内容と周知用文書の構成（たたき台）を検討 	<ul style="list-style-type: none"> 対策マニュアルだけでは対応方針として何を伝えたらよいか分からない。 訪問系サービスの場合、直行直帰が多く、職員を集めての研修会の開催が難しい。 <ul style="list-style-type: none"> 事例勉強会は参加者各自でハラスメントに関する経験談等を語る動画を撮影し、事業所内情報共有ツール（LINE、Youtube）を用いて、情報共有する形式を想定。

	種別	モデル実証で検討した取組内容	実際の取組内容	マニュアル等の改訂に関する意見、モデル実証で判明した事項
D 事業所	通所介護	<ul style="list-style-type: none"> ・ ハラスメントの解決方法を地域で話し合える仕組みを作ることを目的に、地域ケア交流会を活用し、ハラスメントに関する事例や情報の共有会を開催。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業所で発生した事例への対応や日々の取組についてヒアリング <p><予防として行っている取組の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ サービス提供前にできること、できないことを明確に説明する。職員に対しても、利用者や家族に分かりやすく説明できるよう、説明力、交渉力の育成を行っている。 ・ 利用者や家族の状況（生活状況、心身の健康状態等）、ニーズを把握した上でサービス提供にあたるようにしている。家族としっかりコミュニケーションをとることが大切で、独居の場合も、親族と連携をとるようにしている。 ・ 利用者の事業所変更がある場合、事業所間で利用者に関する情報共有を行っており、それは事業所のマニュアル（サービス提供上のルール等が記載）にも記載している。 ・ 職員同士の話し合いで事案を吸い上げ、対応を検討（地域包括への通報可否の判断）している。事業所で抱え込まずに、良いことも悪いことも地域包括支援センターに情報提供、開示するようにしている。 ・ 1対1の関係を作らないようにしている。例えば、過去にセクハラを行ったことが分かっている場合、男性職員で対応することを伝える、担当職員を固定しないようにする等。また、事故防止等のリスク管理から、浴室等は複数人配置している。職員に対しては、高齢者であっても性的要求がないわけではないことを伝えている。 <p><発生時に留意していること></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事案が実際に発生した直後は、基本的に管理者が要因分析や対応検討をする。何があったかの振り返りはPDCA上重要だが、発生時に被害を受けた職員本人に対し、要因を振り返るよう求めることは、フラッシュバックの可能性もあり難しい。ただ、別の職員で似たケースが起こる場合もあるため、その場合のPDCAに活用してもらおう。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス種別の違いによる、ハラスメントの発生状況や注意事項（訪問サービスほどではないが、1対1の状況にはなりにくいよう、通所系サービスでも対策が必要等）
E 施設	介護老人保健施設	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員からの相談への対応等、マネジメントを担う職員※を対象に、事例研究会を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 11月19日：第1回事例勉強会（1時間） <ul style="list-style-type: none"> ➢ 「介護現場におけるハラスメント事例集」の中から1事例抽出。同事例集にある「学びのポイント」を参考にグループディスカッションを実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事例勉強会の準備の進め方が示されていた方が取り組みやすい。また、事例勉強会のプログラムの資料の作り方が示されていた方が取り組みやすい。

	種別	モデル実証で検討した取組内容	実際の取組内容	マニュアル等の改訂に関する意見、モデル実証で判明した事項
		<p>※支援相談員、ケアマネ、看護主任、管理栄養士、介護主任、リハビリ主任、事務</p> <p>・グループディスカッションを行い、話し合った内容を発表。発表に対し施設長、地域包括支援センター長からコメントをいただく。</p>	<p>・12月13日：第2回事例勉強会（1時間）</p> <p>➤ 当該地域の地域包括支援センター長から事例を提供いただく。事前にディスカッションのポイントを施設長、地域包括支援センター長と検討し、グループディスカッションを実施。</p>	
F 施設	介護老人福祉施設	<p>・職員会議の場を活用し、全職員を対象とした事例勉強会を実施。</p> <p>・プログラムは、①規定等の周知、②ハラスメントの事例共有・勉強会で構成。</p>	<p>・12月15日：事例勉強会（45分）</p> <p>➤ ①：職員向け手引きや対策マニュアル（主に報告相談ルート）を参考に、施設職員が資料を作成した。</p> <p>➤ ②：「介護現場におけるハラスメント事例集」から事例を抽出。同事例集にある「学びのポイント」を参考にしつつ、職員の体験も交えながら要因や対策についてディスカッションした。</p> <p>※参加者は施設職員約30名、法人本部長</p>	<p>・事例勉強会の準備の進め方が示されていた方が取り組みやすい。また、事例勉強会のプログラム、資料の作り方が示されていた方が取り組みやすい。</p> <p>・業務上全職員を集めての研修開催は難しいため、職員会議等既存の場を活用しての開催が現実的。</p>