2022 年 10 月 28 日
公益社団法人日本介護福祉士会

「介護現場におけるハラスメントの実態と対応策に関する調査」の報告

運営サポーターアンケート運営部会
部会長　中野　朋和

方法

調査対象：323 名（2022 年 7 月 18 日時点の運営サポーター登録者数）
調査方法：Google フォーム
調査期間：2022 年 7 月 4 日～7 月 18 日 18:00
有効回答：158 件（有効回答率 48.9%）

主な結果

1．基本属性

（1）回答者の年齢と介護従事状況等

回答者の年齢は、40 歳代が最も多く 65 名（41.1%）、次いで 50 歳代が 55 名（34.8%）だった。介護従事状況は、「従事している」が 111 名（70.3%）だった。職種は、「介護職」が最も多く 59 名（37.3%）、次いで「管理者等」が 37 名（23.4%）だった。

表 1　回答者の基本属性　n=158

	件数	(%)		件名	(%)
年齢			現在の介護従事状況		
20～29 歳	2	(1.3)	従事している	111	(70.3)
30～39 歳	20	(12.7)	従事していない	47	(29.7)
40～49 歳	65	(41.1)	職種		
50～59 歳	55	(34.8)	介護職	59	(37.3)
60～69 歳	15	(9.5)	相談援助職	11	(7.0)
70 歳以上	1	(0.6)	介護支援専門員等	21	(13.3)
性別			管理者等	37	(23.4)
男性	72	(45.6)	事務職	9	(5.7)
女性	86	(54.4)	養成校教員	13	(8.2)
			その他	8	(5.1)

注　「介護職」: 介護職員、訪問介護員、生活支援員等　※直接介護を行う職種
「相談援助職」: 生活相談員、支援相談員、相談支援従事者等
「介護支援専門員等」: 介護支援専門員、計画作成担当者、サービス管理責任者
「管理者等」: 管理者、管理責任者、所長、施設長等」

（2）回答者の勤務先

回答者の勤務先の種別について、「介護現場に勤めていない（養成校等の教員、求職中含む）」と回答した 20 名を除く 138 名について集計した。「高齢者分野：入所系」が最も多く 70 名（50.7%）であり、次いで「高齢者分野：在宅系」44 名（31.9%）だった。

138 名の勤務先の職員数については、「50～100 名未満」が最も多く 25 名（18.1%）であり、次いで「100～200 名未満」24 名（17.4%）だった。

表 2　介護現場に勤める回答者の勤務先状況

	件数	(%)		件名	(%)
勤務先種別			職員数		
高齢者分野：入所系	70	(50.7)	10 名未満	6	(4.3)
高齢者分野：在宅系	44	(31.9)	10～20 名未満	10	(7.2)
障害者分野	10	(7.2)	20～50 名未満	21	(15.2)
医療分野	10	(7.2)	50～100 名未満	25	(18.1)
その他	4	(2.9)	100～200 名未満	24	(17.4)
			200～300 名未満	16	(11.6)
			300 名以上	36	(26.1)

注
「高齢者分野：入所系」:【高齢】(地域密着型) 介護老人福祉施設・特別養護老人ホーム、【高齢】介護老人保健施設・介護医療院、【高齢】養護老人ホーム・軽費老人ホーム・有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅
「高齢者分野：在宅系」:【高齢】認知症対応型共同生活介護・小規模多機能型居宅介護、【高齢】訪問介護・訪問入浴介護・通所介護、【高齢】居宅介護支援等
「障害者分野」:【障害】地域移行支援・地域定着支援・サービス利用支援等、【障害】障害者支援施設・共同生活介護・共同生活援助・障害児入所施設、【障害】居宅介護・重度訪問介護・短期入所・行動援護・生活介護等
「医療分野」:【医療】病院・診療所

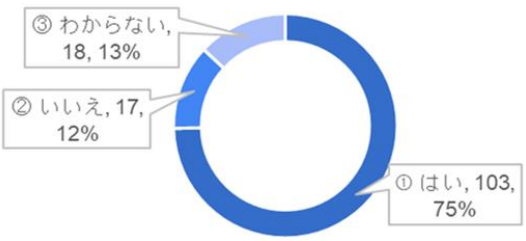
2．介護現場のハラスメント防止対策に関する職場の体制

回答者のうち、介護に関わる施設や事業所に勤務する者に対し、勤務先での利用者やその家族からのハラスメントについて質問した。

(1) 介護現場のハラスメント行為の内容と方針の提示

勤務先において、介護現場におけるハラスメント行為の内容及びそれらを容認しない旨の方針が示されているかを質問した。結果、「はい」103 件（74.6%）、「いいえ」17 件（12.3%）、「わからない」18 件（13.0%）だった。

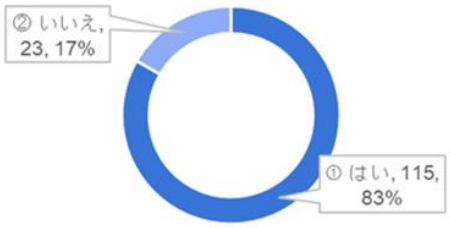
図1　勤務先の介護現場のハラスメント方針の有無



(2) 介護現場のハラスメント担当者の認知

勤務先において、介護現場でのハラスメントに関する苦情や相談に対する職場内担当者が誰かについて質問した。結果、「はい」115 件（83.3%）、「いいえ」23 件（16.7%）だった。

図2　勤務先の介護現場のハラスメント担当者の認知状況



(3) 介護現場のハラスメントに関する研修等の有無

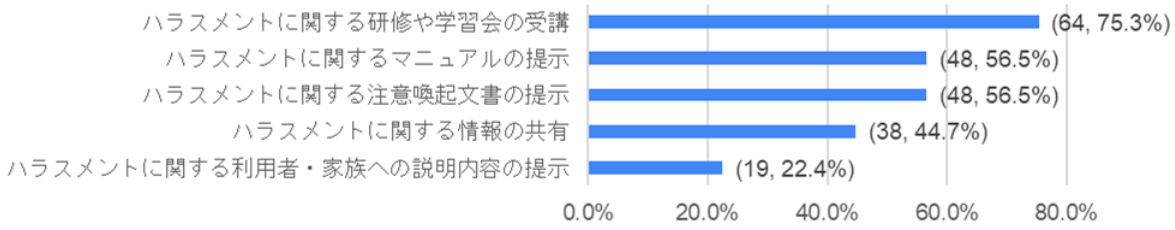
回答者の勤務先において、介護現場でのハラスメント問題を理解するための研修や啓発等の取り組みがあるか質問した。結果、「はい」85 件（61.6%）、「いいえ」38 件（27.5%）、「わからない」15 件（10.9%）だった。

図3　勤務先の介護現場のハラスメントの取り組み状況

（4）介護現場のハラスメントに関する研修等の内容

回答者の勤務先において、介護現場でのハラスメント問題を理解するための研修や啓発等の取り組みがあると回答した 85 名に対し、行われている研修や啓発等の取り組みの内容を複数回答で質問した。結果、最も多かったのは「ハラスメントに関する研修や学習会の受講」64 件（75.3%）であり、次いで「ハラスメントに関するマニュアルの提示」「ハラスメントに関する注意喚起文書の提示」が共に 48 件（56.5%）だった。

図4　勤務先で行われている研修や啓発等の取り組み内容

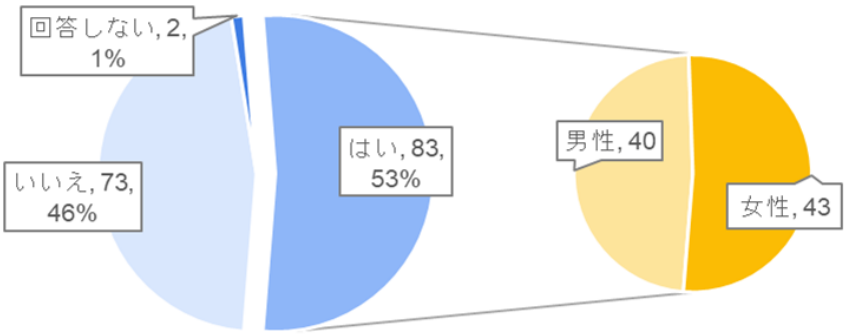


3．介護現場の身体的な攻撃の状況

（1）介護現場で利用者や家族等から身体的な攻撃を受けたことがあるか

これまでに、介護現場で利用者や家族等から身体的な攻撃を受けたことがあるかを質問した。結果、「はい」83 件（52.5%）、「いいえ」73 件（46.2%）だった。性別による違いは見られなかった。

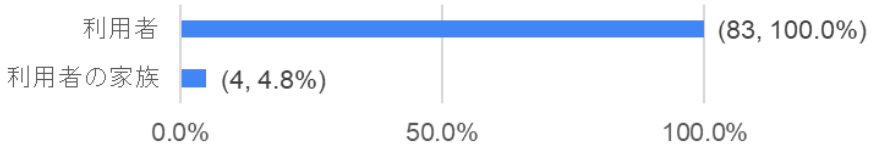
図5　介護現場の身体的な攻撃の有無



（2）誰から身体的な攻撃を受けたか

誰から身体的な攻撃を受けたかを複数回答で質問した。結果、「利用者」83 件（100.0%）、「利用者の家族」4 件（4.8%）だった。

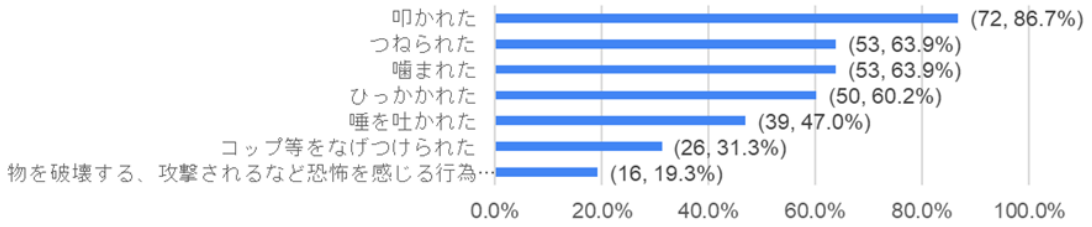
図6　誰から身体的な攻撃を受けたか



（3）身体的な攻撃の具体的な内容

身体的な攻撃の具体的な内容について複数回答で質問した。結果、最も多かったのは「叩かれた」72 件（86.7%）であり、次いで「つねられた」「噛まれた」が共に 53 件（63.9%）だった。

図7　身体的な攻撃の具体的な内容



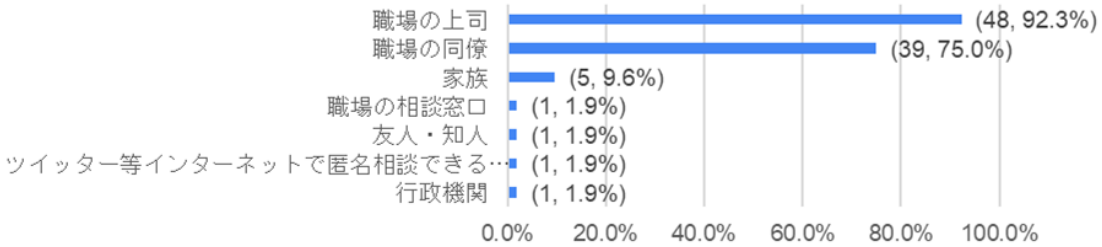
その他として、以下の記述があった。

- メガネを壊された
- 介護保険法や施設内の方針で、首から身分証明書を下げているが、認知症の利用者様がいきなり身分証明書をひっぱり、首を絞められる状況があった。
- 後ろから蹴られた
- 杖で殴られた。握りこぶしで殴られた

（4）身体的な攻撃に関する相談

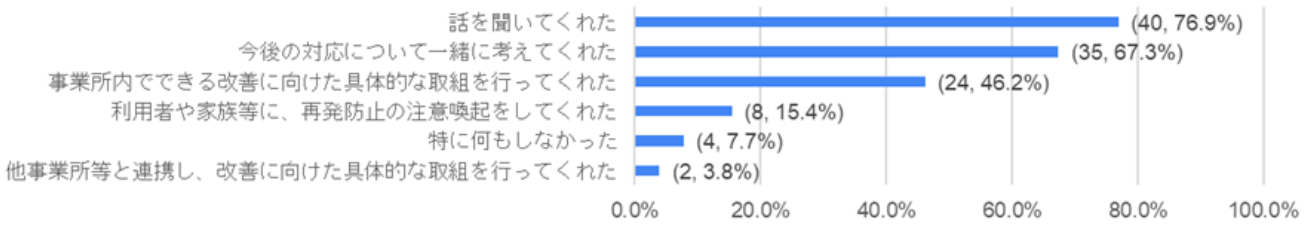
身体的な攻撃を受けて、誰かに相談したかを質問した。結果、「相談した」52 件（63.4%）、「相談していない」30 件（36.6%）だった。「相談した」52 件について、誰に相談したか複数回答で質問した結果、「職場の上司」48 件（92.3%）が最も多く、次いで「職場の同僚」39 件（75.0%）だった。

図8　身体的な攻撃を受けて相談した相手



身体的な攻撃を受けて、相談した相手がどのような対応をしたかを複数回答で質問した。結果、「話を聞いてくれた」40 件（76.9%）が最も多く、次いで「今後の対応について一緒に考えてくれた」35 件（67.3%）だった。

図9　身体的な攻撃を受けて相談した相手の対応



（5）相談した相手にして欲しかった対応

身体的な攻撃を受けて、相手にして欲しかった対応があったかを質問した。結果、「あった」12 件（22.6%）、「なかった」41 件（77.4%）だった。して欲しかった具体的な対応を自由記述回答で求めたところ、以下の回答が得られた。

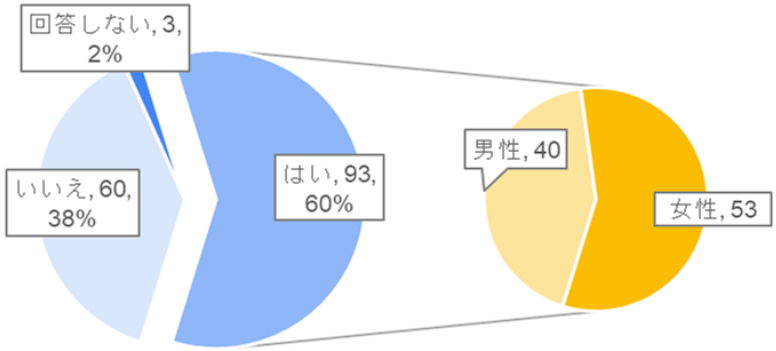
- 話を聴くだけでなく現場を観にきてほしい
- 真剣に話を聴くこと。法人全体で対応策を検討し講じること。
- 利用者と家族に報告
- 暴力は容認しない説明をしてほしかった
- 自分のことのように考えてほしかった
- 認知症だから仕方ないよね…の一言で片づけてほしくない。もっと問題点は何なのか？を聞き取りをしてほしかったし、利用者様がどうして暴力的な行為をするのか？もっと職員間で話し合うべきであると思った。
- 怪我をしたり、衣類を破られたりしているので、具体的な対応を検討してほしかった
- 今後の方向性や対処法
- 攻撃する利用者の受け入れ中止
- 利用者の担当から外して欲しかった
- 担当を変更

4．介護現場の精神的な攻撃の状況

（1）介護現場で利用者や家族等から精神的な攻撃を受けたことがあるか

これまでに、介護現場で利用者や家族等から精神的な攻撃を受けたことがあるかを質問した。結果、「はい」93 件（59.6%）、「いいえ」60 件（38.5%）だった。「はい」と回答した者について性別を見ると、女性が 53 件（57.0%）であり、やや多かった。

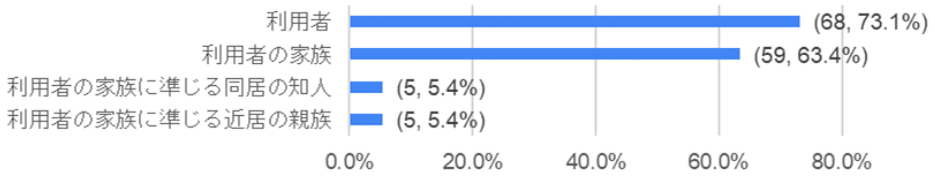
図10　介護現場の精神的な攻撃の有無



（2）誰から精神的な攻撃を受けたか

誰から精神的な攻撃を受けたかを複数回答で質問した。結果、「利用者」68 件（73.1%）、「利用者の家族」59 件（63.4%）だった。

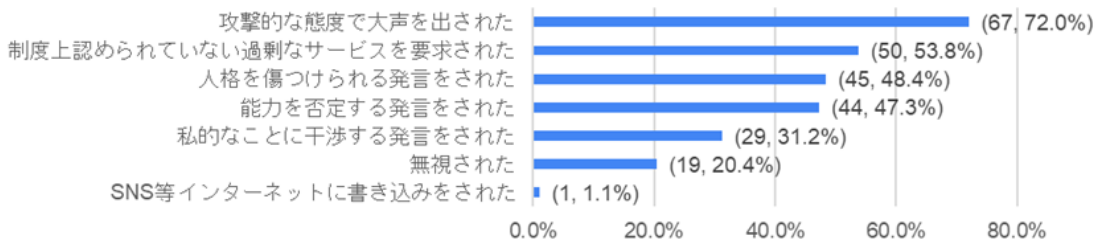
図11　誰から精神的な攻撃を受けたか



(3) 精神的な攻撃の具体的な内容

精神的な攻撃の具体的な内容について複数回答で質問した。結果、最も多かったのは「攻撃的な態度で大声を出された」67 件（72.0%）であり、次いで「制度上認められていない過剰なサービスを要求された」50 件（53.8%）だった。

図12　精神的な攻撃の具体的な内容



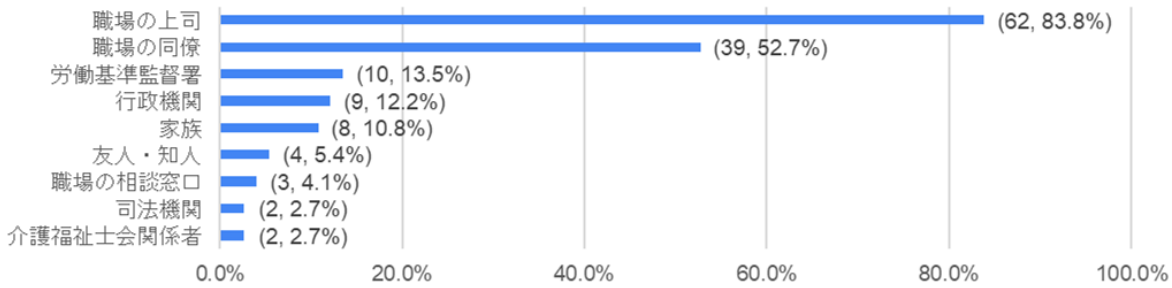
その他として、以下の記述があった。

- 自分の部下の責任を取れとの発言。
- 休日や年末年始で対応できないときに、「なぜ対応できないのか？」と文句を言われた。なお、事前に休日や年末年始は連絡つきにくいことは契約時に説明済みであった。
- 今の施設に移ってから、認知機能が落ちてきたとか、暴力的な言動が増えたと言われた。
- 性的発言
- 毎日のように過剰な苦情の手紙が届き、苦情の内容について回答を求められた
- 利用者の発言を鵜呑みにして業務ストップを掛けられた。
- 利用者の暴力行為を口外しないように念押しされた
- 話を聞いていると次第に女性軽視の話しになる。介護の仕事を軽視する発言を受けた。

(4) 精神的な攻撃に関する相談

精神的な攻撃を受けて、誰かに相談したかを質問した。結果、「相談した」74 件（77.9%）、「相

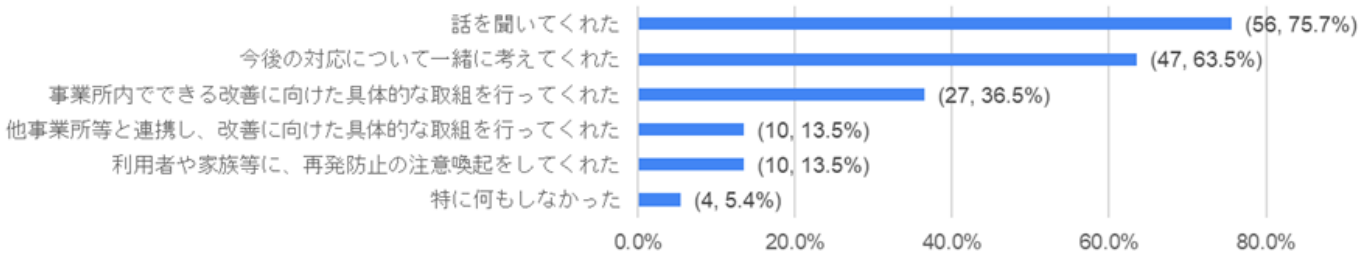
図13　精神的な攻撃を受けて相談した相手



談していない」21 件（22.1%）だった。「相談した」74 件について、誰に相談したか複数回答で質問した結果、「職場の上司」62 件（83.8%）が最も多く、次いで「職場の同僚」39 件（52.7%）だった。

精神的な攻撃を受けて、相談した相手がどのような対応をしたかを複数回答で質問した。結果、「話を聞いてくれた」56 件（75.7%）が最も多く、次いで「今後の対応について一緒に考えてくれた」47 件（63.5%）だった。

図14　精神的な攻撃を受けて相談した相手の対応



（5）相談した相手にして欲しかった対応

精神的な攻撃を受けて、相手にして欲しかった対応があったかを質問した。結果、「あった」16 件（22.5%）、「なかった」55 件（77.5%）だった。して欲しかった具体的な対応を自由記述回答で求めたところ、以下の回答が得られた。

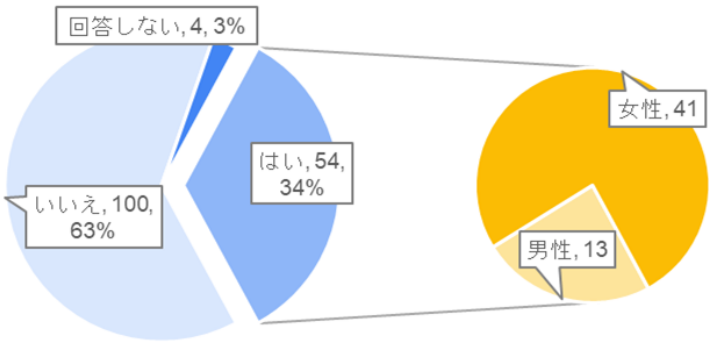
- ハラスメントが違法な行為という事をしっかりと第三者から伝えて欲しい
- 現状を理解してもらいたかった。
- 抗議してほしい
- 今後の支援についての相談に同席して貰いたかった。
- 事実確認をして擁護して欲しかった。
- 自身が対応できる範疇を越えていたので、第三者機関等に相談窓口を変更して欲しかったができなかった
- 対応策を一緒に考えて欲しい
- 大声をあげているときにすぐに駆け付けて間に入ってほしかった。
- 方針を示してほしかった
- 問題解決をして欲しかった
- 利用の受け入れ中止
- 利用者に対して説明
- 話は聞いてほしかった。

5．介護現場のセクシャルハラスメントの状況

（1）介護現場で利用者や家族等からセクシャルハラスメントを受けたことがあるか

これまでに、介護現場で利用者や家族等からセクシャルハラスメントを受けたことがあるかを質問した。結果、「はい」54 件（34.2%）、「いいえ」100 件（63.3%）だった。「はい」と回答した者について性別を見ると、女性が 41 件（75.9%）であり多かった。

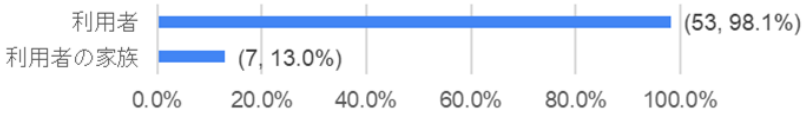
図15　介護現場のセクシャルハラスメントの有無



(2) 誰からセクシャルハラスメントを受けたか

誰からセクシャルハラスメントを受けたかを複数回答で質問した。結果、「利用者」53 件（98.1%）、「利用者の家族」7 件（13.0%）だった。

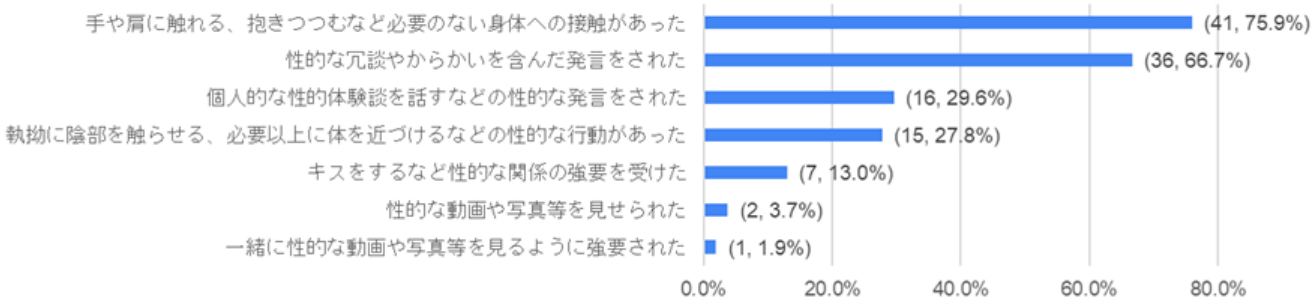
図16　誰からセクシャルハラスメントを受けたか



(3) セクシャルハラスメントの具体的な内容

セクシャルハラスメントの具体的な内容について複数回答で質問した。結果、最も多かったのは「手や肩に触れる、抱きつつむなど必要のない身体への接触があった」41 件（75.9%）であり、次いで「性的な冗談やからかいを含んだ発言をされた」36 件（66.7%）だった。

図17　セクシャルハラスメントの具体的な内容



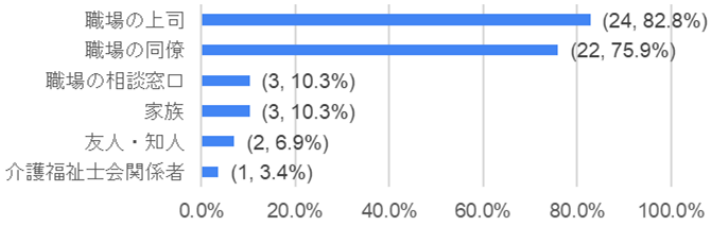
その他として、以下の記述があった。

- 起床時に必要のない介助を求められベッドへ倒された
- 仕事を依頼される際、「男性ではなく、女性のケアマネジャーの方がなんとなく良いと思う。」と地域包括支援センターから言われることがあり、地域包括支援センターの職員の偏見により、仕事上の不利益を生じることが多い。

(4) セクシャルハラスメントに関する相談

セクシャルハラスメントを受けて、誰かに相談したかを質問した。結果、「相談した」29 件（54.7%）、「相談していない」24 件（45.3%）だった。「相談した」29 件について、誰に相談したか複数回答で質問した結果、「職場の上司」24 件（82.8%）が最も多く、次いで「職場の同僚」22 件（75.9%）だった。

図18　セクシャルハラスメントを受けて相談した相手



(5) 相談した相手にして欲しかった対応

セクシャルハラスメントを受けて、相手にして欲しかった対応があったかを質問した。結果、「あった」7 件（25.0%）、「なかった」21 件（75.0%）だった。して欲しかった具体的な対応を自由記述回答で求めたところ、以下の回答が得られた。

- 地域の地域包括支援センターへ働きかけ、性別による偏見や言動をなくすよう取り組んでほしい。
- 本人とご家族へ報告と注意
- 利用者が男性だったので、セクハラを避けるために男性職員が介助するように工夫する等の配慮をしてほしかった。
- 利用者に報告
- 利用者家族との話し合いや退所の検討
- 話は聞いてくれるが具体的な対策は示してくれない。
- 話を聞いてほしかった(セクシャルハラスメントは以前の職場<認知症高齢者グループホーム>で受けたときのことを回答しています)
- 話を聞いて終わるのではなく内容に合った適切な対応。

6．介護現場のハラスメント対策

(1) 職場に対して望むハラスメント対応や対策

介護現場におけるハラスメントについて、今後、職場にどのような対応や対策を望むか、自由記述で質問した。得られた主な回答を分類した。

① ハラスメントに関する家族や社会の理解の促進

- どうにもならないのでは。相手が弱者という、世間の見方が変わらないと、こっちが虐待みたいに言われる。
- 医療福祉現場で患者や利用者からのハラスメントは我慢するしかないという風潮をなくして欲しい。

- 家族（一般向け）への理解を進めていくこと。
- どこまでがハラスメントになるのかの具体的な基準を明確にしたい
- ハラスメントの認識を標準化する。
- 職員だけでなく家族が理解していないとリスクは変わらない
- ハラスメントが違法行為であることをしっかりと利用者や家族に伝える。
- 職場ではなく、役所や地域包括、居宅などでも、利用時に明記し、周知して欲しい。
- 一般的な仕事と同じように常識的な範囲を明確に家族へ伝えられる仕組みづくり
- ハラスメントにおいて、介護現場で悩むのは、利用者・家族が介護職員は何でもしてくれると誤解している。要望があれば施設側は聞く姿勢が必要。介護職員は少しくらいなら利用者本位を優先し我慢しなければいけないことがある。などコミュニケーションの大切さを感じます。
- 対外的にハラスメントはいけないと周知して欲しい
- 契約を結ぶ際に、こう言うことがあったら〇〇な対応を取らせてもらう事がある。
- 利用者の契約書などへのハラスメントに関する記述の追加など。
- ハラスメント内容等の詳細公表(対応等を含む)
- 利用者家族に対しての啓蒙を!
- 利用者様の御家族への報告もあっても良いのかもしれません。
- 利用者をお客様として捉えるのも良いが、職員も 1 人の人間であり、平等に人権があることを踏まえてダメなものはダメだとしっかり守って欲しい。また、そうならない為にもサービス利用開始時にハラスメントを予防するような声かけ等が必要だと思う。

② 退所等の規定化

- おこなうのであれば強制退院だったり退去命令をしてほしいです。
- 退居の規定を作って欲しい
- 利用者さんの情報収集をもっとする。そういった利用者様への契約解除を行ってもらいたい
- 注意等聞き入れない時は強制退院、転院
- ハラスメントがあれば、被害や不快な思いをした職員の気持ち一つで、利用の受け入れ中止ができるように、法人内でルール化してほしい。
- 認知症の問題以外での利用者および家族からのハラスメントについては契約解除規定の義務化と行政の理解。(福祉事業ということで行政にクレームがいきやすい構造で、行政もハラスメントについては毅然とした対応をとり介護事業者を守る対応をするべき)
- 契約書や重要事項説明書にハラスメントに対する法人としての対応を明記してほしい。
- 該当利用者の退所の検討
- 段階的に注意、勧告、叱咤、一時的に利用を中止などしてもいいかと思う。なかなか言っても聞かないので行動に移した対応も検討かと思う。

③ 相談体制の整備

- 話を聞いてほしい(今の職場では相談体制が整っているため何かあっても相談できると思う)
- 万が一ハラスメントを受けたら対応や相談機関が分からない。具体的に教えて欲しい。
- パワハラの相談場所の変更
- 管理者による、定期的な状況確認（相談受付）

- 窓口を一人に絞らず、相談しやすい窓口になる人(男性・女性)の設置。できれば匿名でも内容を報告できような投書箱の設置の検討
- 相談窓口の設置
- 具体的にどんな問題にどう解決してくれるのか？方針、指針を明確にして欲しい
- 相談しやすい環境の整備と、ハラスメントの相談に対して、職場としてどのように対策をするか明確に打ち出すこと。
- 担当者の周知
- 相談窓口があることを全職員に周知させ、安心して働ける環境を整えて行く。
- カウンセリング窓口の対応

④　報告しやすい環境の整備

- なかなか環境的にハラスメントを受けていても言いにくい部分があるので、報告しやすい環境を作って欲しい。
- 気軽に、すぐに相談できる同僚、部下、上司や事業所として「相談担当、窓口」を設置する。
- 情報共有しやすい環境づくり
- 気兼ねなく訴えられる環境作り
- どんな事でも話がしやすい環境作り
- 気軽に匿名で相談が出来る窓口の設置
- 相談しやすい体制の構築
- 声に出して言える環境作り
- 話やすい環境や定期的な振り返り
- 口に出して早期に話し易い環境や関係性の構築
- 何でも話し合える、相談できる風通しの良い職場環境であり続けたいと思う。
- 相談しやすい窓口の開設及び周知
- 職員が安心して働ける環境
- 社員全員が気持ち良く仕事が出来る環境を作る。
- 勤務年数が長いが為に言えない環境の雰囲気を無くして欲しい
- 利用者の人権ばかり尊重されている。働く側のメンタルヘルスをもう少し重視してほしい。

⑤　職員間の情報共有

- 利用者からのハラスメントを受容として受け止めるのではなく、それがハラスメントなのか、それとも利用者からの訴えなのかをしっかり見極める認識をもつこと。
- 職場全体で、解決策を考えていく
- 情報共有やチームカンファレンス
- 具体例等を挙げた、共通理解の推進
- ハラスメントに対する認識のズレがある。(世代ギャップ)研修会などが今まで以上に必要。
- 職場の意見交換、情報共有の機会を設ける
- 情報の共有。個々に体験した事実を共有することで解決の糸口が見つかるはず、と考えます。

⑥　個人で抱え込まない，組織的な対応

- 個人で抱え込まないように、話し合う、対応方法を考える機会を作ることと望む
- 対応できる職員ばかりではないので、場合によっては、同性のユニットを作る等

- ハラスメントが発生した際に職員個人の責任とならないような体制・雰囲気作りを望む。その一環として組織的に情報共有や話し合いなどの場や機会を設けてほしい。
- 圧力をかけてくるような状況になった時に、代わって話を一緒に聞いてくださるような対応をお願いしたい。
- 隠ぺい体質や事なかれ主義という古い考え方を改めて、誰もが安心して気持ちよく働くことができる健全な環境の職場をつくってほしい
- 職場全体で、問題を共有して解決に取り組む。家族にもその事を伝える。
- 組織的な対応が必要だと考えます。ハラスメントは認めない、職場が隠ぺいするようなことがあってはならないと思います。利用者であっても、罪は罪としてとらえるべきだと感じています。
- 私は当事者ではなかったが必ずしも職員側が守られているとは言えない現状が業界全体に存在する。厳正に職員を守る立場で対策を検討して欲しい
- ハラスメントを受けても反撃できない体制はおかしいので、きちんとした話し合いを持ち対策を職場の、みんなで共有する。受けてもしょうがないで済ませない。
- 職員教育と職員を守るための意志表明
- 利用者から受ける場合仕方ないとあきらめることが多い。愚痴を聞いてもらうことくらいしかできないことも多い。職員を守るための体制作りがあるとよいと思う。

⑦　研修会開催

- 職員に対する周知のための研修会等を開催してもらいたい。
- 介護現場におけるハラスメントについて学べる機会があるとよい
- 幅広い研修の継続。
- さらに充実した研修や学習ができる環境をつくっていただきたいと思います。
- 相談にのってくれる体制や、研修会の開催
- 研修をし、職員の権利や職場の対応方法等を伝えて欲しい。
- 対応方法の研修の開催
- ハラスメントの種類や内容の研修
- 現状、ハラスメントのない快適な職場です。現状を維持する為にも定期的に研修で共通認識をもたせることが大切だと思います。
- より詳細が確認できる機会づくりや勉強会の開催など。
- 定期的な研修開催
- ハラスメントの知識と対応については研修をしてほしい
- ハラスメントを許さない・させないという理念のもと、定期的に研修をしたり、お互いに気持ちを伝え合える環境作りが大切だと思う。
- 新人職員はどうしたら良いか分からず我慢している場合もあると思うので、新人研修でハラスメントがあれば上司に我慢せずに言うべきという事を指導する。
- 現時点でハラスメントはありませんが、今後のことを考え研修等を取り入れてほしい。
- 現在の自職場では、ハラスメントに対する意識はない。もしくは、実際にあったとしても認識していない。もしかして目に見えない事例が、きちんと表に出すことができるように、今後の研修内容に組み込んで全員が周知できるようにしてほしい。

⑧　迅速な対応

・　迅速、適切な対応
・　毅然とした対応。早急な対応
・　素早い対応
・　経験上、カスタマーハラスメントが一番恐ろしく、問題に関わった職員の退職の原因になっていると感じています。ご利用者・ご家族の過剰な要求等にすみやかに介入し、対応できる環境や仕組みを望みます。
・　事実確認を早期に行ない、両者ともを守る体制を取って欲しい。

⑨　法人・施設や管理職の意識改革

・　職員間のハラスメントしか考えていない法人のやり方に納得がいかない。意見をしたがいち課長が理事に対して口答えするなと方針への意見を聴いてもらえない環境がハラスメントだと実感して法人への不信感が大きくなった。労基へ相談したが法人内で解決してくださいと返答。相談する場所がないと感じた。利用者や家族から職員を守ることもきちんと考えて欲しいと切に思いました。
・　管理職の意識改革
・　管理者や経営側が『絶対反対』姿勢を貫く事
・　上司となる人の教育と対応マニュアルの整備など
・　利用者も大切であるが、それと同じように職員も大切であると感じて欲しい。ただ、いくら現場の職員が思っていても、施設長や役職者がハラスメントの考えがないと改善や対策をとってもらえないと思います。
・　毅然とした対応をして欲しい。対応する者がしっかりと介護現場や介護について、理解している事が重要だと思います。うわべだけでなく、心から感じて欲しい。
・　認知症だから、障がい者だからで済まさないで欲しい
・　話しを聞いてほしい。改善策を考えてほしい。

⑩　指針の可視化

・　指針が、わからないので提示して欲しい
・　見える化を望みます。話にくい内容になるので、何らかの方法で公開もできると良いと思います。
・　指針や取り組みを見える化する
・　ハラスメントに対する方針を明確にする。

⑪　事業所外の相談窓口の整備

・　事業所外での相談窓口を設置する
・　第三者が介入するシステムの構築をして中立的に判断をして欲しい。
・　利用者のハラスメントへの対応は職場では限界があり、第三者機関などの存在が必要と思う。
・　職場でできることには限界があるので、報告ルートに沿って報告し、その後の職場外との連携でできることをスムーズにできるようにして欲しい。
・　ハラスメントに関する相談にオンライン（電話やメール等）で対応してくれる職場外（外部）の相談窓口の設置
・　抜き打ちで第三者機関に入るような仕組みを作る。

⑫　その他

・ 職員の初動の対応の問題もあると考える。対応できること、できないことをきちんと提示する姿勢も必要と考える。
・ 利用者からの暴力等は介護職の対応にも原因があることも多いと思うので、介護職は利用者を責めるだけではなく、自分自身の対応や現場の方針を顧みるという視点も持つ必要がある。利用者や家族に契約時に、そのような行為があった場合の対応をきちんと説明する。介護職の人権を守るためにも、程度を適正に判断し、司法の判断を請う場合もある、という考えも持つべきだ

⑬　特に望まない

・ 職場はハラスメントがあれば、その時その時できちんと考え対応してくれているので、対応や対策に望みはない。
・ 特に望まない
・ 何も望まない。何故ならこの仕事にはなくならないと思うから
・ 現在の対策でよい
・ 今のままの対応で満足している。

（2）職能団体に対して望む対応や対策

①　情報提供，知識，研修開催

・ 正しい知識と教育
・ 利用者からのハラスメントについての対応の知識スキルの研修開催
・ ハラスメントと適切な支援の境界に関する講座や研修があれば、参加したい。
・ データの公開
・ 正しい、ハラスメントに対する対応について、もっと分かりやすい対応マニュアルを作ってほしい。
・ 定期的なハラスメントの研修開催（年 3 回程度）
・ 事業者団体と連携した、ハラスメントに係る勉強会
・ ハラスメント事例の学びを通し、職員が事前に予防対策できるような場があれば良いと思います。
・ 対応策などの研修
・ 介護福祉士としてどのように対応していくのか、具体的に示してほしい。
・ 事例をもとに、課題解決のためのグループワークなどの研修の実施
・ 全国統一のマニュアルや研修会の開催。
・ 介護現場でのハラスメント関連の研修など
・ 実際の事例を使って対応の仕方などの研修を行ってほしい。
・ 管理者、指導する立場の人への研修の実施。
・ 介護は医療とは違う独特の関係性の中で成り立つものと認識しています。労使双方にデメリットの多い事項ですので、介護現場独自の例や外部の相談先などの紹介を含めた研修の開催など計画していただければと思います。＊職位に関係なく受講してもらう。
・ ハラスメント防止対策、メンタルケアについての講習

- 中立な立場での対応や研修
- 管理職に対しての研修強化、特に施設長など
- 少数意見でもしっかりと丁寧に聴取し、相談の内容に対する事実の確認を行い、介護福祉士が安心して仕事を続けられるように、法人や事業所に対する資質向上の研修を実施してほしい
- 法的処置をとった際に職員側を擁護するための管理者に対する研修を行うべき
- あまりハラスメントについて、誰も声に出したり話題にする事が無く、ハラスメントなのか我慢すべき事かの線引きが分かっていない職員が多いかも知れないので、まずは、今より更にハラスメントについて、発信して頂きたい。
- いろんな状況を取り上げて研修などしてほしい。
- ハラスメントの内容などを提示したり、どのようなものがハラスメントとして定義されているかを細かく介護現場だけでなく、介護を教えているものなど広く知る為の方法を考えてほしい。
- 耐えるのではなく、毅然とした態度で接し、違反行為には正々堂々と訴えれるという意識を持つ事の啓発。
- 各施設、事業所の取り組みがスムーズに出来るようなサポート体制。例えば、各施設の担当者向けの研修会を行い、詳細を正しく職場内に伝達・確認できるように。

② ハラスメントにならないための援助技術

- ハラスメントにならないための対援助技術などの教育。
- ハラスメントをハラスメントと理解していない事が多く見受けられます。例えば、認知症だから仕方がないなど、諦めが出てしまいます。病気だから仕方が無いではなく、ハラスメンであると認識出来るよう指導していく必要性があり、ハラスメンが起きないような予防方法を検討していく必要性がある。その様な研修の開催をしてほしい。

③ 利用者や家族の理解促進

- 入居時、入院時にもっと詳しく理解してもらえるようにしてほしい。
- 利用される方やその家族に対して、具体的な事例を挙げ、ハラスメント行為について気づき、抑止に繋がるよう啓発していってほしい。また、社会に対しても、声を上げてほしい。
- 介護現場の発信とともに、ハラスメントに対しての周知理解を進める
- ハラスメントが発生、確認されていたら情報の公表をお願いしたいです。
- 行政やメディア、社会、事業者、利用者、家族に更に強く周知して欲しいと思います。証明がしづらい、分かりづらいため、諦めてしまうことが多いので、周知による防止効果を期待したいと思います。
- 本人、家族への啓蒙　しかし、介護難民になってしまうのは切ない。
- 事業所内だけでなく、サービス提供時の利用者や家族からのハラスメントもあることを介護業界だけでなく、一般的な周知をしてほしい
- 介護という仕事は、職員が利用者にハラスメントや虐待をすることがクローズアップされるが、実際は介護者側がハラスメント等を利用者から受けていることも多い。それを知って欲しい。
- サービスを利用する側にも従事者と同じように（学びの場）わかる環境が必要と考えます。

- 介護職員、事業所向けのハラスメント研修は多く開催されるようになっていますが、利用者家族に向けたハラスメントについての講演や、周知方法があるといいのではないでしょうか？入所者、利用者からの暴力行為や不適切な発言が疾患や周辺症状から起こるものだとしても、それを容認するのではなく、家族の理解を含め、対策が必要であるという認識を家族にも持っていただかないと解決できないと思います。身体的ハラスメント行為では介護職員がひっかき傷や内出血を負うこともあり、自事業所ではご家族に実態を知っていただくためにもどのような行為、行動があるのかもお伝えし、対応策を一緒に考えていただく場合もあります。

④　社会に対する現状理解の促進

- 職員を守る必要性をもっとアピールして欲しい
- 介護現場でハラスメントが行われている実態を世間に伝える。そしてそれが違法行為であることを伝える。それにより抑止効果も出てくる。
- ハラスメントに対しては職員を守るという姿勢を示してほしい
- 大々的に PR して欲しい。身体的な介護をしている職業なので。
- メディア等へ介護現場でのハラスメントの現状を伝えてほしい
- 団体として「ハラスメントは許しません」と社会へのアピール。
- してはいけないと言う強いアピール
- 広告などで大々的に具体例をあげてみんなに共通認識をしたほうがいいと思う。
- 職員は労働の対価として賃金を得ているが、家族や利用者が「金を払っている」という上下関係はいびつであることを伝えてほしい。職員のハラスメント報道は、男性利用者からのセクシャルハラスメント報道が多い。利用者からの暴言や暴行も報道してほしい。
- 介護職が軽視されないよう世間へアピールしてほしい。介護職は介護をさせていただいているという気持ち、介護を必要としている本人や家族は介護をしていただいているという気持ちを忘れずにいてほしい。
- 介護現場にハラスメントが存在する事を国・国民に広める機会を
- 今回のアンケート結果を元に、現状の把握をしていただきながら、まずはハラスメントに対する認知度を高められるよう発信してほしい。
- ハラスメントに対しての職能集団としての認めない宣言
- 国民への啓蒙活動。酷いケースは受け入れ先がなくなることについての国民的な同意。福祉事業ということで軽視されるべきではなく、一般サービス業と同様に、契約の解除というオプションを毅然と線引きすべき。
- 職員が患者や利用者からハラスメントを受けている現状、患者や利用者が悪いという意味ではなく、日常的に起きていることとして社会に広く報告して欲しい。
- 社会に向けて、介護職を軽んじないように啓蒙活動や地位向上、法的対応体制、報告、相談できるところを確立して下さい。

⑤　国等への働きかけ

- 介護職の人権のアピール
- 厚生労働省への改善要望等
- 意見書の発出

- 厚労省など省庁に呼びかけてハラスメントに対しては強制退院など義務化するように決めてほしいです。
- ハラスメントに関して、会として、国に対して介護福祉士を守るような旨の声明の発布などを希望します。
- 国、地方公共団体への実態の周知。

⑥　ハラスメントを受けたときのガイドラインの提示

- 職場で相談できない立場の人もいることを考え、職場全体としてのハラスメントに対するガイドラインと個人としてのハラスメントを受けた時のガイドラインなどの提示。
- Q&A　を作ってほしい。
- 余裕のない介護現場で、認知症等の対応がうまくできていない事も要因と言える。また、満足のいくサービスが不十分である。施設のシステム的な問題もあるが、明確なハラスメントの基準等も運営基準等に盛り込んだ方が、職員も安心できると思う
- 働く職員を守るためのあらゆるハラスメントに対するガイドラインの作成。
- 利用者、家族に対する周知文章や指針、ガイドライン等を示す
- 認知症の症状というだけでは理解できないケースがあるように思う。複数の介護者（職員）への身体的・精神的苦痛が 1 か月以上続く場合の対策として、例えば情動性・攻撃性の判断スケールや測定方法などを公表してほしい。
- ハラスメントが起きた時の介護職としての対応の仕方をまとめてほしい。
- 実際のかわし方などを知りたい。成功体験など。
- ハラスメントに対する対応の仕方
- 実例の蓄積・検討を行って介護現場でのハラスメントに対する上手な対処方法やハラスメント防止策を見いだし、介護現場に伝えること。
- 様々な事例に基づいた解決方法の呈示。
- どんな事がハラスメントにあたるのか、どこまでなら許容範囲なのか、具体的に示してあるものが欲しい。その職場によって捉え方は違うと思うので、介護現場全体として指針となるようものを作成してほしい。
- 介護の在り方、倫理観を踏まえたハラスメントとの向き合い方や考え方の整理。

⑦　介護福祉士個人を守るための制度の整備

- 大きな法人であれば、報告のルートや法人外での対応の取り組みが可能かと思いますが、小規模な事業所等であると、法的には整備されていても、なかなかその通りに行かないことがある気がします。そのようなときに、介護福祉士個人を守るために、相談できるプラットフォームが整っていると、相談して客観的な見解を聞くことができて、安心できる気がします。
- ハラスメントは仕方ないものという考え方や泣き寝入りなどしないように、離職減や就労者増のためにも、介護職の人権や職場環境を守るという考え方の醸成が必要"
- 認知症だから仕方ないこと、かかわりかたが悪いなどと片付けず、介護職の人権を守る対応を毅然としてとってほしい。現場の職員は、日々のケアをやめることはできないので、嫌悪感の中でもケアを続けるしかない現状。一般の企業であれば、放置されていたら大問題なことがまかり通っているのは介護職の人権を完全に無視していると思っています。私たちは機械ではないのです。

- 見える介護を目指し、統一したケアサービスでお互いが誤解されない、させない対応やハラスメントの前兆が見えたときに、1 対 1 では対応しない環境を作ってほしい
- 個人で加入できる組合の設置
- 介護福祉士の側に立った対応

⑧ ハラスメントを受けた介護職員のメンタルへの対応

- 秘密厳守であり､ハラスメントを受けた側のメンタル面の対応が必要だと思います。
- 介護職員の精神的負担の軽減
- メンタルケア

⑨ 相談窓口の設置

- 相談窓口の普及活動
- すぐに相談できる窓口の設置をお願いしたい
- 県の介護福祉士会でも相談できる環境や窓口があると、心強い。
- 相談窓口
- 職場では言いづらい話を聞いて欲しい
- ハラスメントがおきた場合、行政や司法にすぐに相談するのではなく、職能団体にまずは相談できるものがあれば良いと思う。職場がした対応に疑問があった時に、その対応が良かったのか聞ける場所。
- 窓口を作って解決に導いて欲しい
- 相談窓口の開設とハラスメントに対する周知。
- ハラスメントに関する相談と必要に応じて具体的な介入をしていただける仕組みを望みます
- 職員を守る取り組み
- ハラスメントの相談受付と助言
- タイムリーに相談に乗る。解決方法の道筋を示すこと。
- 前項に記載したような介護現場の職場外相談窓口（相談所）を運営すること。ハラスメントに関する相談に対応してくれる相談員（心理カウンセラーのような専門性を持つ人）を確保すること。
- 介護現場で働く職員のストレスチェックの導入策の検討。チェック項目にチェックすることで自分が抱えるストレスの状況を外部に意思表示できる場を設ける。高ストレスと判定された場合、本人の意思を確認した上でカウンセラーとの直接的な面談（相談）につなげるような体制を敷くことで、ハラスメント状況の深刻化の防止を目指す。
- 解決する流れや方法、助言相談など

⑩ ハラスメントに関する実態把握

- アンケートなど定期的にあっても良いと思います。
- アンケート等による実態調査．具体的な個別ケースの検討
- 全国規模の調査及び情報提供
- 毅然とした対応や今回の調査をしっかりと公表して欲しい。また、何故その様な事が起こったのか？どう言った原因もしくは起因があるのか？背景等を考えて欲しい。
- 調査研究からなる実態調査。それに伴い、各事業所への協力依頼等と考えます。
- 今後も追跡調査を続け、現場の詳しい状況を提言してほしい。

・ 実態調査と対策の提示
・ ハラスメントと提供したサービスの影響、関係性の調査
・ 現場状況の正確な把握と対応研修
・ 各支部から問題、課題を挙げ、全体的に対応策等を考える機会作ることを望む

⑪ 事例の収集、事例集の作成

・ 何がハラスメントに当たるのかは、年々厳しくなってきているように感じます。以前は大丈夫でも、今は NG な言動もあるように感じます。最新の状態に団体として共通認識できる資料（事例集や方向、法律や制度など）の簡単に読みやすい資料が提供されると良いと考えてます。
・ 対応事例集的なものの取りまとめ・作成
・ 具体的な事例を踏まえた注意喚起
・ 事例などの蓄積
・ ハラスメント事例を多方面から考えることも大切と考える。介護職だけでなく、家族を含む利用者サイドや、事象を客観的に判断できる専門職の意見を知らせてほしい。

⑫ 行政の役割／行政への働きかけ

・ 行政の管轄だと思う
・ 行政への強い、対策の要望。社会へ利用者であれば、疾患・障害があれば何でも許される（許すべき）というった考え方を払しょくするための啓発活動。
・ ワンオペ体制の改善に向けた行政への働きかかけ。介護福祉職を守るための介護報酬設置
・ 今でも、自分の施設では利用者の人権や尊厳を重視して、利用者が一番と考えています。しかし、職員も一人の人間であり人権や尊厳があると思います。職場を変えればそれでよいのではと思いますが、地理的な要因や利用者との交流・ケアも楽しいので簡単に職場を変える環境ではありません。ただ、施設の方針は利用者が一番の方針は変わらず従わなければ辞めてください。とまで言われており、利用者からのハラスメントがあっても容認している状態です。自分はこんな状況があると、職員が我慢してしまい、いつかハラスメントから虐待に繋がるのではないかとも感じています。職能団体に望むこととしては、契約（重要事項説明書）等において必ずハラスメントの項目を記載し、守れなかったら利用中止・退所等の措置が可能なることを行政に進言して欲しいです。

⑬ 立ち入り調査等

・ 抜き打ちで第三者機関に入るような仕組みを作る。
・ 立ち入り調査をしてほしい。せめてハラスメント相談受付をしてほしい。
・ 悪質な場合は、適正なる処分が出来る制度を確立させて欲しい。
・ 隠蔽する事がないように、対応しない事業所にかわり、相談窓口への橋渡しなどをして、介護福祉士の人権を守ってほしい。対応しない事業所に改善をするように関係機関への告発もできるならばしてほしい。
・ 刑法に触れるほどの行きすぎたものに関しては法的措置につながるようになって欲しい。特にセクハラに関して男性高齢者の勘違いが多く見られます
・ 退居の規定
・ ハラスメントがあれば、被害や不快な思いをした職員の気持ち一つで、利用の受け入れ中止

ができるように、介護保険法にルールを明記してほしい。

- 地域包括支援センターや他のケアマネジャー（特に 50 代～70 代）でも、性別による偏見を持っているのを感じる。結果として、他のケアマネジャーが不快な思いをしたり、仕事上の不利益をかぶるので、ケアマネ協議会などに働きかけて、地域包括支援センターやケアマネジャーの法定研修に、ハラスメント防止の研修を位置付けてほしい。
- 事業所ごとにハラスメント窓口が機能しているのかチェックし、運営してもらいたい

⑭　その他

- 契約の段階で「ハラスメント」に対する説明をすること。
- 施設内に、「ハラスメント」に関する情報の掲示物
- 各事業所に対策に関する部署を作って欲しい。
- 介護福祉士が安心・安全に職務を全うできる環境整備への啓発。
- 社員全員が意見を言える環境を作り出す方法
- ハラスメントを受けやすい介護職を守ってもらえる職能団体であってほしい。
- 利用者の人権尊重を学ぶことは当たり前の中で、働く立場の人権を守る事も最優先にすべき。
- 質問の内容（利用者や家族等から～）に疑念を抱きますが、他施設からの相談では上席によるハラスメントがあるようで、誰もが逆らえないと思っているようです。どのような対応をしてあげればよいか思案しています。県社協等からは相談窓口の案内があります。職能団体として、相談機能の強化を望みます。（誰に相談すればよいかわからないとの相談も受けます）
- 介護保険のサービスを利用開始するにあたって何かしらの担当者からハラスメントについての説明がなされる様にしてほしい。

⑮　特に望まない

- 特に望まない
- 何も望まない。ヘルパーの意見など届かない。
- 特に期待をしていない