

## 「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」結果の概要と総括

2022年10月28日

公益社団法人日本介護福祉士会

会長 及川 ゆりこ

令和3年度の介護報酬改定によって、すべての介護サービス事業者に対し、適切なハラスメント対策が求められることとなりました。本調査では、利用者や家族による介護職員に対するハラスメントの実態と、各事業所において介護現場での様々なハラスメントから職員を守るための取り組みについて把握することを目的に、運営サポーターを対象とする調査を実施しましたのでご報告いたします。

### 【主な結果の概要】

#### 1. 介護現場のハラスメントに対する環境整備は概ね着手されている

利用者や家族からの身体的攻撃・精神的攻撃・セクシャルハラスメントの経験があると回答した者は、少なくないことがわかった。また、介護施設や事業所等に勤務する者の回答状況から、多くの施設・事業所において、介護現場のハラスメントに関する方針や担当者は概ね周知されていると考えられた。一方で、方針の提示や担当者の周知について、行われていないまたは不明なケースがあることも確認された。

#### 2. 介護現場のハラスメント対策は、職場によって違いがある

介護現場のハラスメント対策について一定の環境整備は確認できた一方で、利用者や家族から受けた身体的攻撃・精神的攻撃・セクシャルハラスメントの経験や、相談相手にして欲しかったこと等についての自由記述回答から、ハラスメントに関する職場の対応には違いがあることが示唆された。

#### 3. 職場単位で解決することは難しい状況がある

職場や職能団体に求めることに関する自由記述回答をみると、相談窓口としての対応や第三者としての介入、契約解除等の規定化等についての要望が共通してみられた。組織としての対応を求める記述も多くみられ、介護現場が苦慮している実態が浮き彫りになった。

#### 4. ハラスメントに関する考え方の周知や第三者の介入など幅広い課題がある

職能団体に対する要望を見ると、介護現場のハラスメントに関する社会の理解促進や、職員・管理者等への研修の継続、立入り調査の実施など、課題解決のための幅広い意見が記されていた。一方で、ハラスメントにならない援助方法を習得する必要性についても指摘がみられた。

### 【総括】

- 介護現場におけるハラスメントについての方針の提示や担当者の配置など仕組み自体はあるものの、必ずしも現場の状況に応じたものにはなっていない施設・事業所も多くあると考えられる。介護現場におけるハラスメントの考え方や対応について理解を深めるために、介護職員や管理者向けに、たとえば事例検討による研修を実施・継続することが必要である。
- 利用者や家族からのハラスメントについては、例えば厚生労働省が公表している対応マニュアルや自治体が設置している相談窓口など、既に介護現場が活用できる社会資源も存在する。介護現場のハラスメントの考え方や情報が、介護現場に十分浸透しているとは言えないことをふまえ、関係する情報の提供が喫緊の課題であると考えられる。
- 本報告書には、部分的ではあるものの、介護職員が利用者や家族から受けた攻撃的な態度等が記されている。職場でのハラスメントに関する研修会は、介護保険制度において努力義務であり、職場や都道府県介護福祉士会等での研修や行政との意見交換等の場で本報告書に基づき議論することで、社会の理解が広まることを期待したい。当会としては、利用者とかかわる職員が日常のなかで経験しているこれらの実態等を、社会に周知し理解を深める活動を検討したい。