

医療・介護の現場における利用者やその家族からの ハラスメント対策の実態に関するアンケート

【報告】



【アンケート調査期間】

令和5年12月4日～令和6年1月3日

【実施方法】

流山市が把握している事業所メールアドレス及び
令和5年度第4回「介護と医療をつむぐ会」参加者に案内
Googleフォームで作成したアンケートにて回答

【調査対象】

市内介護サービス施設・事業所 約250

※「事業者・事業所用」「職員個人用」に分けて調査

【回答数】

事業者・事業所 77件

職員個人 203件

事業者、職員用の共通の質問である

「ハラスメントを受けたことがあるか（把握しているか）」

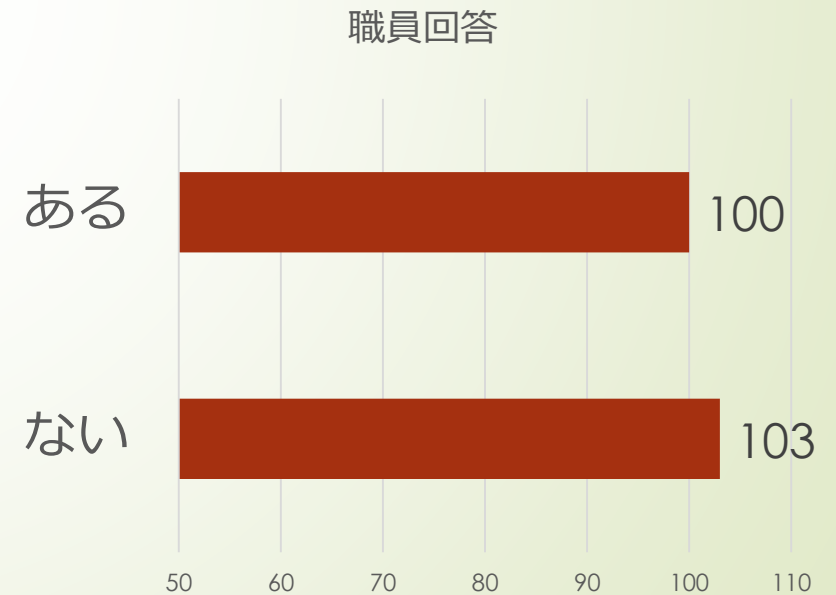
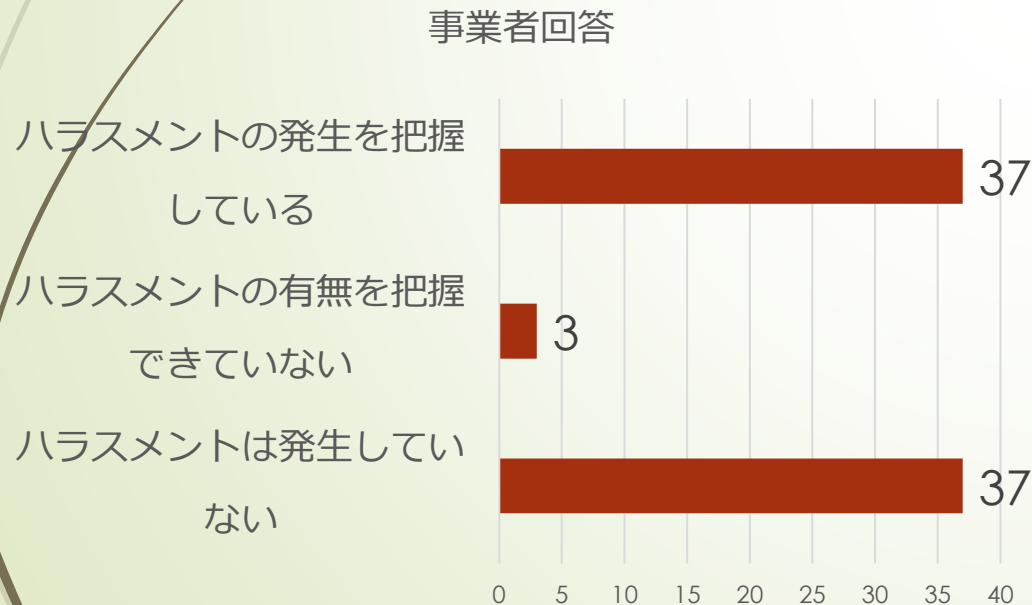
「利用者・家族からのハラスメントが発生する原因をどう考えるか」

「ハラスメント対策を充実させるために必要だと思うことはなにか」

上記3問について事業者と職員の回答分布が類似していることから、利用者・家族からのハラスメントに対して報告や共有がされ、意識の統一が図られていると考えられる。

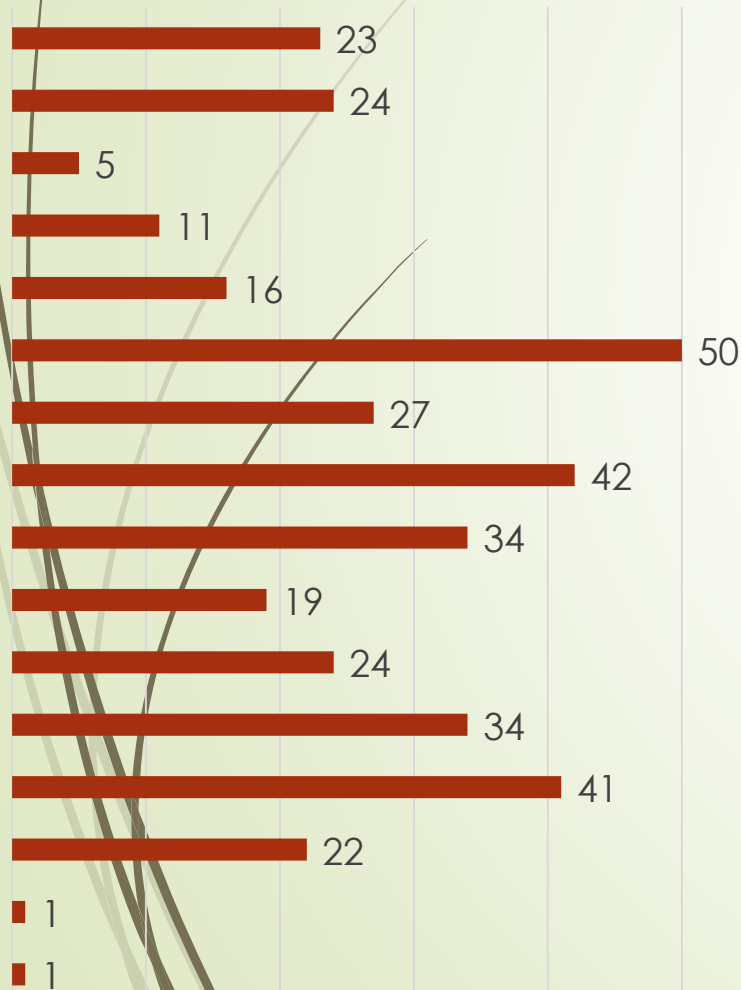
【事業者 質問2】 事業所の現場で利用者・家族からのハラスメント発生状況を把握しているか

【職員 質問3】 利用者・家族からハラスメントを受けたことはあるか

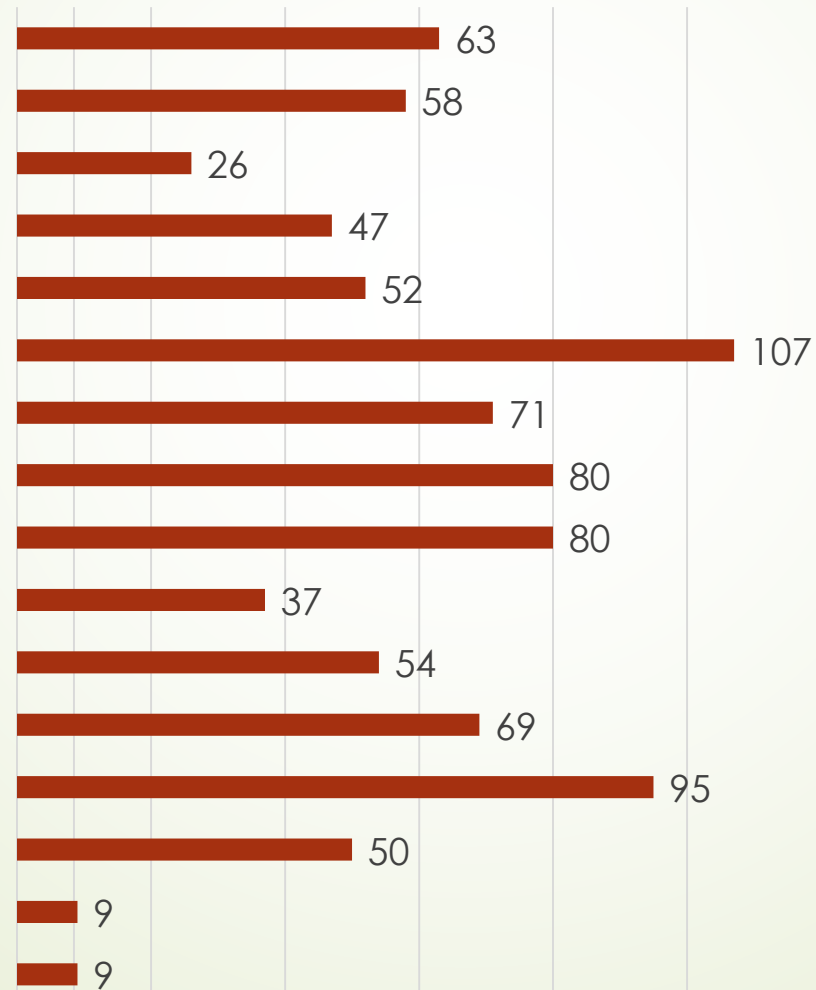


【事業者 質問13】 【職員 質問12】
 利用者・家族からのハラスメントが発生する原因をどう考えるか
 ※複数回答可

事業者回答



職員回答

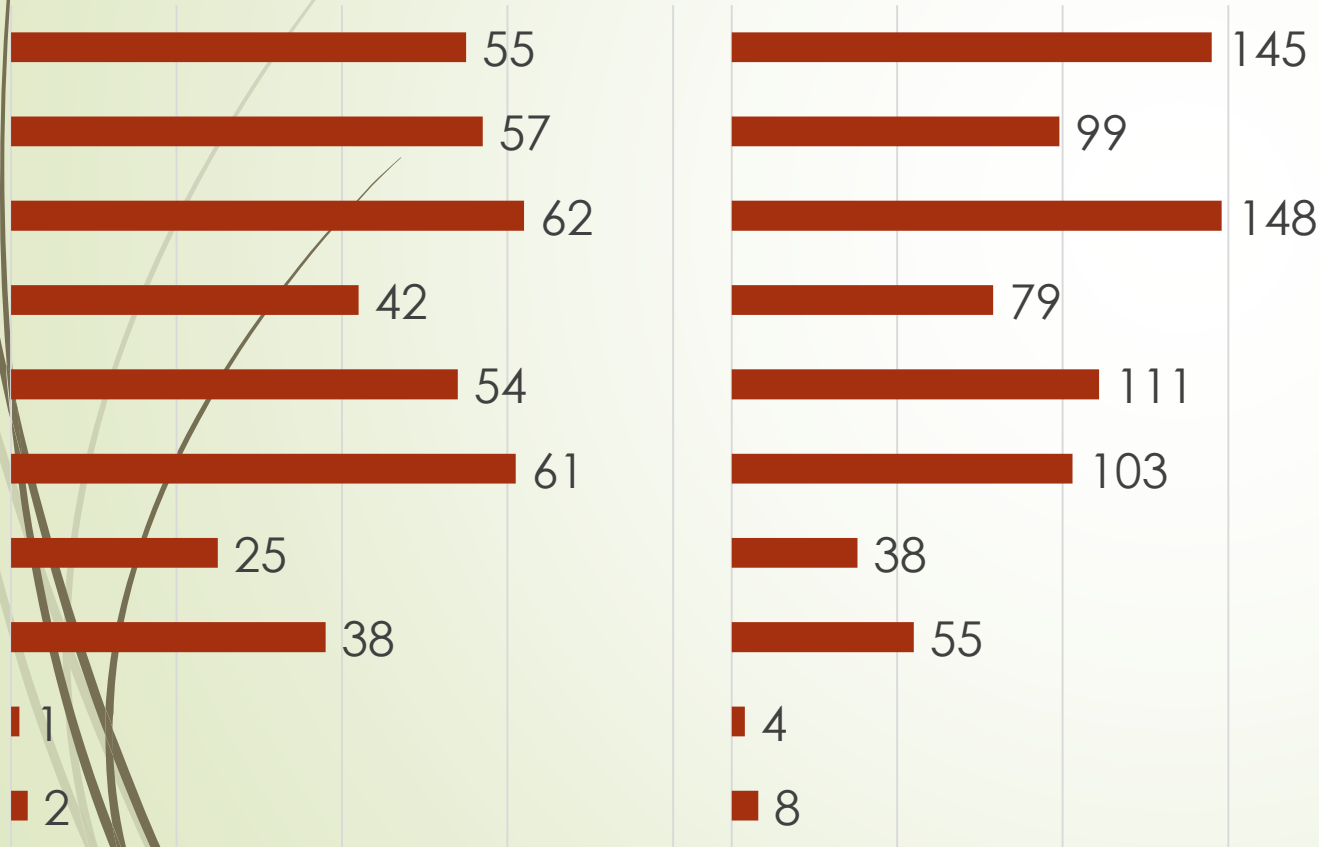


- 職員による不適切なケアにより、利用者・家族の言動をエスカレートさせることがあるから
- 職員による不適切な苦情対応により、利用者・家族の言動をエスカレートさせることがあるから
- 特定の職員が長期間固定して特定の利用者を担当しているから
- 異性による介助だから
- 利用者・家族のモラルが低下してきているから
- 利用者・家族がハラスメントに当たる言動を不適切なものと認識していないから
- 利用者・家族が介護を理由としてストレスが溜まっているから
- 利用者・家族がサービスへ過剰な期待をしているから
- 利用者・家族がサービスの範囲を理解していないから
- 利用者・家族がサービス提供に関する事前説明が不足しているから
- 利用者・家族と職員のコミュニケーションが不足しているから
- 利用者・家族の疾患によるものであるから
- 利用者・家族の性格または生活歴
- 利用者・家族が職員の仕事の意義や価値を低く見ているから
- わからない
- その他

【事業者 質問15】 【職員 質問15】
 利用者・家族からのハラスメントの対策を充実させるため、
 今後必要だと思うもの ※複数回答可

事業者回答

職員回答

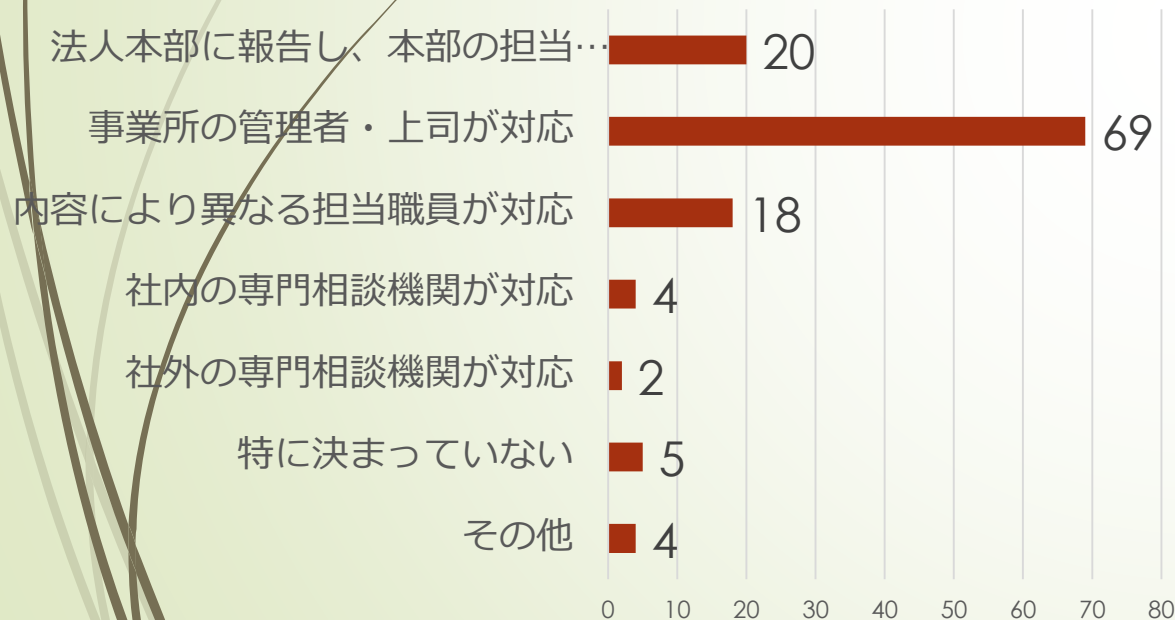


- 事業所で基本方針を定め、職員・利用者・家族へ周知する
- ハラスメント対策の研修
- 事業所内で報告・相談しやすい環境をつくる
- 複数人対応や外部との連絡手段の確保などの安全対策を図る
- 被害を受けた職員へ、心のケアや就業上の配慮
- 再発防止のための事業所での振り返りや検討
- 警察や弁護士などに対応を相談すること
- ハラスメントについて、行政でパンフレット等を作成し市民に周知する
- 特にない
- その他

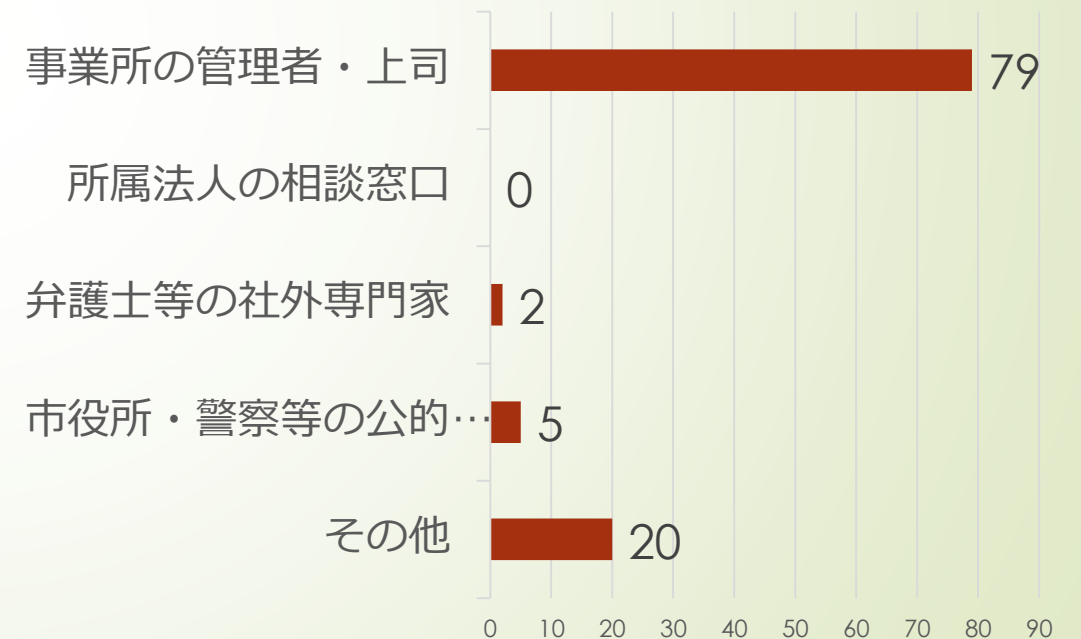
利用者・家族からのハラスメントが発生した場合、「職員の相談先」「対応者」とともに「事業所の管理者・上司」が最多となっており、ハラスメントに対して、まず事業所として解決を試み、対応しきれない場合に外部に依頼する体制としている事業所が多い。

【事業者 質問6】 利用者・家族からのハラスメント発生時の貴事業所の対応者について
【職員 質問10-1】 ハラスメントを受けた際、相談したことがある相談相手について
※複数回答可

事業者回答



職員回答

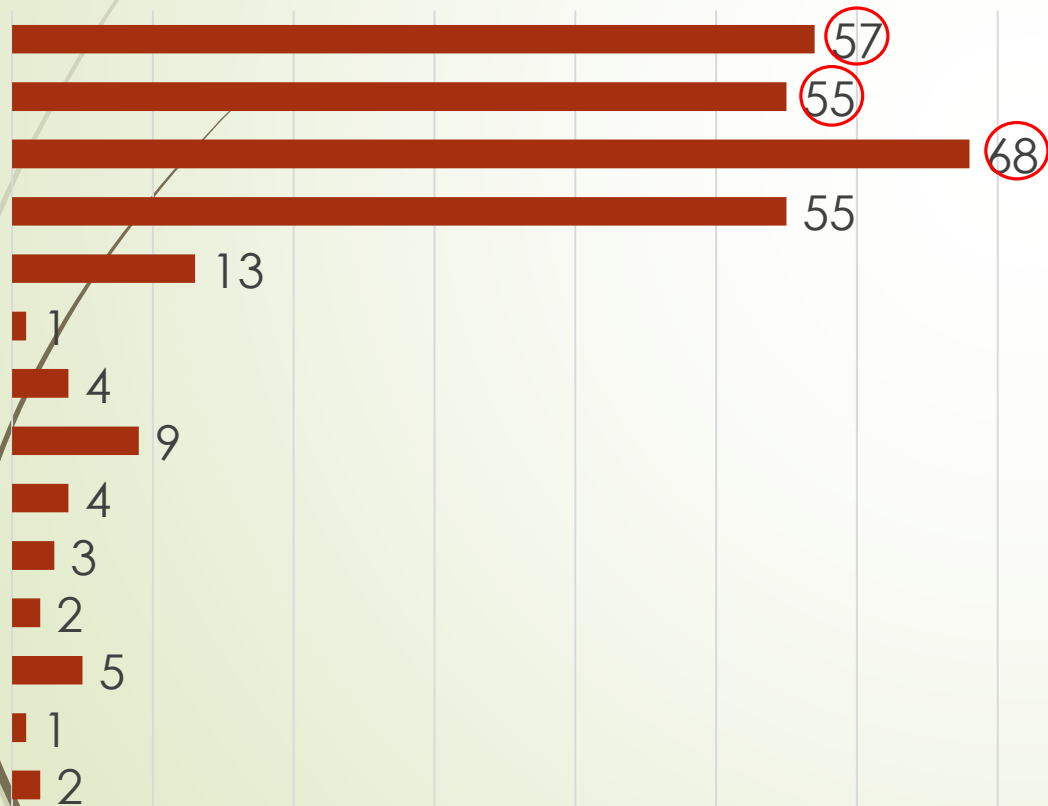


利用者・家族からのハラスメントについて、どんな事情や状況であっても許されるものではなく、職員をハラスメントから守る必要があると考える事業所が大半である。

また、ハラスメント発生時には事業所として「担当職員を替える」「利用者・家族との話し合いや注意を行う」などの対応が多く見られ、契約の解除まで行う事業所はそれほど多くはないという結果となった。

【事業者 質問14】利用者・家族からのハラスメントに関する事業者としての考えについて
※複数回答可

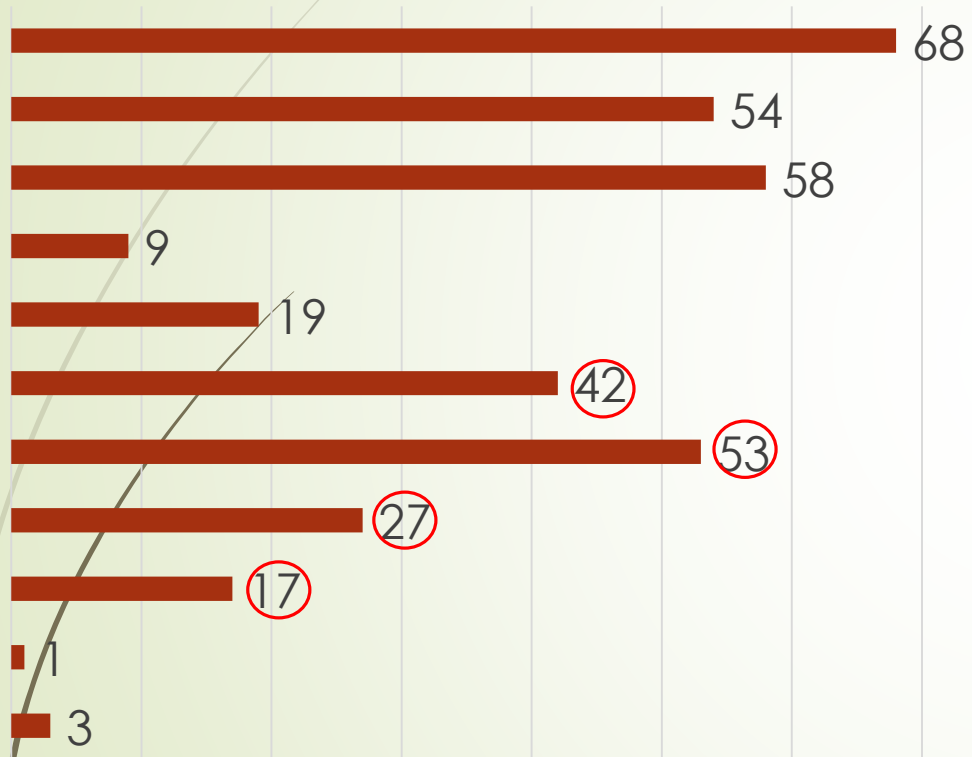
事業者回答



- 利用者の思いや行動の意味があるとしてもハラスメントは許されることではない
- 病気や介護でつらい状況にある人であってもハラスメントは許されることではない
- いかなる場合も事業者はハラスメントから職員を守る必要がある
- ハラスメントの行為は職員のスキルで対応するには限界がある
- 何度も繰り返されるハラスメントであっても防ぐ方法はある
- 病気や介護でつらい状況にある人を理解し多少のハラスメントは我慢すべきだ
- 病気が原因のハラスメントは、ハラスメントではない
- ハラスメントの行為を受ける職員自身にも問題がある
- ハラスメントの行為を受ける職員は対応スキルが未熟である
- 職員の関わり方が上手ければ、ハラスメントの行為は発生しない
- ハラスメントの行為を受けることも仕事の一部である
- 少しくらいで何でもハラスメントと言うのは大げさだ
- 特にない
- その他

【事業者 質問7】利用者・家族からのハラスメント発生時の事業者の対応方法について
※複数回答可

事業者回答



事業所として、ハラスメントの事実確認を行う

職員に今後の対応について明確に示す

職員と具体的対応について話し合う場を設定する

再発防止策を実施できるまでは、加算の対象となる複数人で対応する

再発防止策を実施できるまでは、加算の対象とならなくても複数人で対応する

被害を受けた職員は関わらないよう調整する

ケアマネジャーや利用者・家族と速やかに話し合いを行い、再発防止策を検討する

利用者・家族への注意をする

利用者の合意のもと契約を解除する

特にない

その他

アンケートの結果から、契約の際などに利用者とその家族に対し、「介護サービスとしてできる範囲」「こういったことがハラスメントになるのか」「ハラスメントがあった場合には契約の解除もありえる」ことなどをしっかりと説明することがハラスメント対策のひとつになると考えられます。