

訪問系サービス従事者等に対する利用者からの暴力・ハラスメントに関するアンケート調査結果

事業所アンケート

- ◆対 象 神戸市内の会員事業所のうち、訪問看護・訪問介護・居宅介護支援・小規模多機能事業所
- ◆実施時期 平成31年1月～2月
- ◆実施方法 各事業所にアンケート用紙を郵送し、FAXにて回答いただいた。
- ◆送付数 384カ所 ◆回答数 101カ所 ◆回答率 26.3%

WEBアンケート

- ◆対 象 医療・介護の訪問系サービス従事者及びその管理者
- ◆実施時期 平成31年1月～3月
- ◆実施方法 協会ホームページ上にアンケートフォームを設置しWEB上で回答いただいた。
- ◆回答数 19件

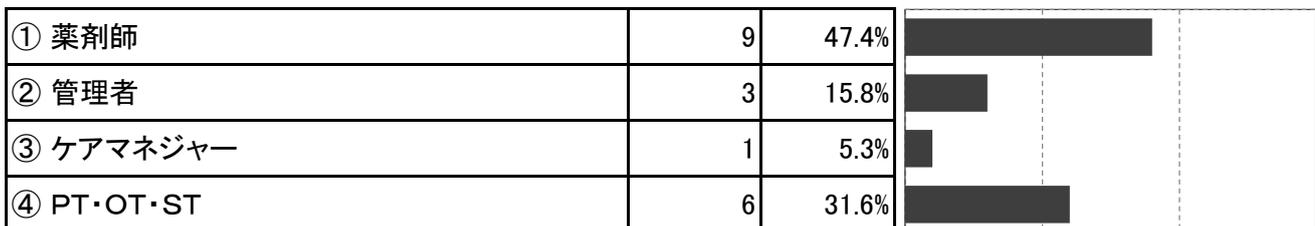
問1. 下記介護サービスの中で、貴事業所が実施しているもの全てをお答えください。*事業所アンケートのみ

%は回答数に対して 0 10 20 30 40 50 60



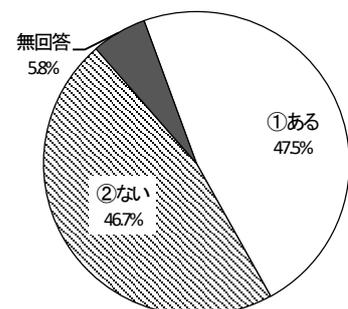
問1. 貴方の職種をお答えください。*WEBアンケートのみ

%は回答数に対して 0 5 10 15



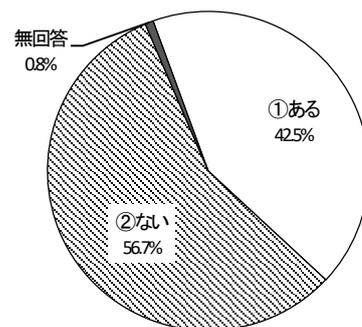
問2. 貴事業所(医療機関等)では、職員が利用者・患者宅で暴力・ハラスメント被害にあった場合の報告や対応法についての取り決め・マニュアルはありますか。

① ある	57	47.5%
② ない	56	46.7%
無回答	7	5.8%
合計	120	100.0%



問3. 今まで、貴事業所職員が、利用者・患者またはその家族からの暴力・ハラスメント被害にあったことはあります
ますか。

① ある	51	42.5%
② ない	68	56.7%
無回答	1	0.8%
合計	120	100.0%



貴事業所でそのようなケースは、1年間でおおよそ何件くらいありますか。*事業所アンケートのみ
あると回答した事業所の平均 2.35件

問4. 上記で「ある」と回答された方。どういう状況で、どういうことをされて、どう対応したか等、できるだけ詳細
にご記入ください。 ※内容を分類した件数と、典型的な内容を表示。

① 言葉によるセクハラ	6件
-------------	----

- ◆ スタッフに対して、性的な発言をする。

② セクハラ行為	18件
----------	-----

- ◆ 男性利用者が女性ヘルパーに対して胸を触ったり抱きつこうとする。
- ◆ ヘルパー訪問時にアダルトビデオが置いていたり、見える所にアダルトビデオを置いている。

③ 暴言・怒鳴る	18件
----------	-----

- ◆ 従事者の人権や能力を否定するような発言をする。
- ◆ 「アホ・ボケ・死ね」等の暴言を言う。大声で怒鳴る。

④ 不当な要求・クレーム	18件
--------------	-----

- ◆ 理不尽な要求、長時間の電話。
- ◆ 介護に関する提案やアドバイスが気に入らないと「ユーザーの満足を得られないとクレームを出す」と脅す。
- ◆ 家族による業務内容のチェックが異常に細かく、少しでも気に入らないとクレームのTELが入る。
- ◆ 頻繁にヘルパー交代を要求し、10人程交代している。事業所変更の提案を拒否する。

⑤ 暴力	16件
------	-----

- ◆ オムツ交換時に利用者より暴力を受ける。(なぐられる、ひざげり)
- ◆ 被害妄想がひどく暴言、暴力(杖でたたく)がある。
- ◆ 病気により力の加減ができない方に腕をつかまれ、内出血跡が残った。

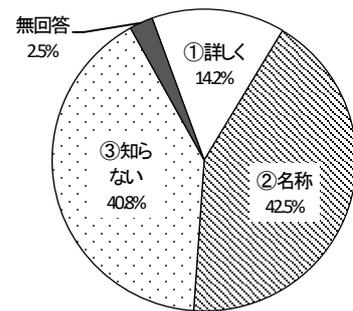
⑥ 恫喝・監禁・犯罪行為	4件
--------------	----

- ◆ 苦情対応中に、利用者家族が机を叩くなどの恫喝をし、監禁状態になった。
- ◆ 利用者が玄関で包丁を持って立っている。机に包丁を突き立てて威嚇する。

兵庫県「訪問看護師・訪問介護員安全確保・離職防止対策事業」についてお聞きます。

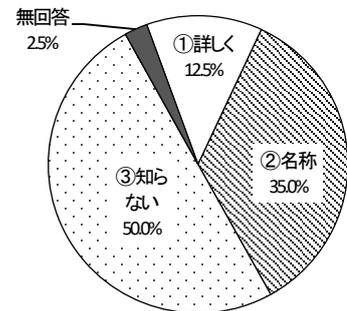
問5. 「2人以上の職員による訪問サービス提供時の費用の一部補助(※訪問看護・訪問介護が対象)」制度があることをご存知でしたか。

① 詳しく知っている	17	14.2%
② 名称くらいは知っている	51	42.5%
③ 知らない	49	40.8%
無回答	3	2.5%
合計	120	100.0%



問6. 「訪問看護師・訪問介護員への暴力等対策相談窓口～訪問看護師・訪問介護員への暴力等お困り相談ひょうご～」(☎078-371-4165)をご存知でしたか。

① 詳しく知っている	15	12.5%
② 名称くらいは知っている	42	35.0%
③ 知らない	60	50.0%
無回答	3	2.5%
合計	120	100.0%



問7. 訪問系サービス従事者を、利用者・患者またはその家族からの暴力・ハラスメントから守るために必要と思うものに○をつけてください。

	回答数	割合	割合は回答数に対して
① 事業所向けの対応マニュアル	82	68.3%	82
② 従事者からの相談を受ける公的な相談窓口	88	73.3%	88
③ 市民向けの啓発資料	49	40.8%	49
④ 行政・介護事業者同士の情報共有	45	37.5%	45
⑤ 暴力・ハラスメント対応の研修会	48	40.0%	48
⑥ 法律相談会・弁護士の紹介制度	31	25.8%	31
⑦ その他	3	2.5%	3

その他: 利用者様にむけた冊子、行政機関と事業所の利用者情報の共有、即日対できる公的機関・警察との連携

問8. どうすれば、利用者・患者またはその家族から、暴力・ハラスメントがなくなるとお考えですか。

- ◆ コミュニケーション対応技術の向上。
- ◆ 事例検討会の開催で、身近に起こりうる事を共有し、防止策を検討し合っていく。
- ◆ 双方の理解を深め信頼関係を築くこと。
- ◆ 利用者や家族(介護者)を孤立させず複数でかかわりを持つようにする。
- ◆ 共有できる人材を増し、利用者、患者、家族への対応に十分対応できる第三者機関の介入があればよい。
- ◆ インテーク、アセスメント面接時にしっかりと、出来る事、出来ない事の説明を行う。

- ◆ 双方がどれが暴力、ハラスメントに当たるのかを理解し、その暴力ハラスメントを明確にしておき、判断基準を把握しておくこと。明確な判断基準をもとに説明をし、ご理解頂く事。
- ◆ 法的罰則、サービス導入時に同意書サインを受ける等。2人以上の同行(費用を頂く)に限定したサービスにする。
- ◆ 介護保険制度の利用方法・制度が難しすぎる為、制度の理解・主旨が利用者に伝わらない。制度の簡素化が必要。
- ◆ 介護現場で起きている現状を広く一般の方に知ってもらい、理解・協力を得る事。
- ◆ 行政が具体的なハラスメントの行為を広報等を利用して、啓発してほしい。ハラスメントが行きすぎると犯罪になる。
- ◆ 暴力を受けた時に、暴力を受けたと周りの人に言うことができ、また周りの人は聞いたことを受け入れてあげるとい、社会の体制づくりを整えていく必要があると思う。学校教育にも取り組む等。
- ◆ 訪問サービスの場合、信頼関係がなくては成立しないので、担当者、または事業者の交代をしてもらえないと思う。
- ◆ 看護・介護サービスの利用停止などの物理的なペナルティがないと、暴力行為を行う方には効力が乏しいと感じる。
- ◆ 精神疾患や病気により理解ができていない事が多い為、もっと病院や行政との説明等がなければ難しいと思われる。
- ◆ 患者に関しては、病気から来るものも考えられるので、なくなる事は難しいかもしれない。対処法を考えていくしかない。
- ◆ 利用者宅で1対1で支援をしていると、助けを求めてもすぐに誰かが来ることはない。自分自身を守るためにも、すぐにその場から離れる事が第一。又、そういう事故があっても、証明してくれる人がいないとなると・・・どうするべきか。

問9. 利用者・患者またはその家族から、暴力・ハラスメント対応について、望むことがあればご記入ください。

- ◆ 正しい、あるべき対応方法について学ぶ機会があればと感じる。
- ◆ こういう場面が暴力やハラスメントになるということを知る機会をもうける。
- ◆ 自分自身の身を守る為に対応すべき事を知っておくことが大事なので、対応の仕方を知りたい。
- ◆ どのように対応をしていけばよいのか、どのように本人様や家族様に伝えていけば良いかわかるマニュアルの作成。
- ◆ 例えば介護拒否などの場合、家族にも状況を理解して頂き、必要な介護であることをご本人に説明する等、協力をしていただければありがたい。
- ◆ 家族の方がいらっしゃる場合は、同席を義務とすることを了承いただく。
- ◆ 事業所だけでなく、市民に向けた啓発活動が必要。
- ◆ 介護保険でできないことの周知を行政にしてもらいたい。
- ◆ 訪問介護に関しては、まだまだ「お手伝いさん」なイメージを持たれている方が多く、上から目線な人はきつい物言いになる方が多いと思う。介護保険の理解を深められるよう、開始時の説明を詳しくしていただけたらと思う。
- ◆ 暴力やハラスメントを受けた際に、親身に対応してもらえる相談できる機関があると良い。
- ◆ 対応が遅れると、エスカレートすることも考えられるので、すぐに相談できる窓口の充実が必要。
- ◆ 従事者が一人で抱えこまずに、相談できる体制や法的にも社会的にも守ってもらえる体制が必要。守ってもらえないと不安で、仕事につく人も増えないと思う。
- ◆ 行政の方にももう少し一緒に動いてもらい、現場を確認して欲しい。
- ◆ 従事者を交代しても同じ思いをする者が増えるだけなので、事業者で抱えきれないことは行政が対応してほしい。
- ◆ 家族も多様な問題を抱えている場合が多く、家族の不安が、虐待や介護従事者に向かうことがある。家族の介護負担軽減、不安感をできるだけ減らすことを行政に取り組んで頂きたい。
- ◆ カメラ・ボイスレコーダーの使用について検討して頂きたい。
- ◆ 地域でハラスメントリスク検討会の開催。弁護士・警察OB・保健師OBなどノウハウにたけた方も一緒にチームで行う。
- ◆ 市町村の職員や地域住民による対応専門チームを組織し、被害者とともに対応にあたる制度。
- ◆ 主治医からの介入(特に精神科の医師)
- ◆ 暴力、ハラスメントの可能性が少しでもある場合は、簡単な手続きで二人介助が出来る仕組みを望む。
- ◆ キャンセルになった事例分の収益保障が必要。多少の暴力・ハラスメントの可能性があっても、事業所運営のため対応を余儀なくされる場合がある。