

訪問看護・介護等の現場における
ハラスメントに関するアンケート結果報告書
【確定値】

令和8年3月

岡山県

目次

1 調査概要	… 1
2 定義	… 1
3 管理者向け調査結果	
(1)回答回収率	… 1
(2)回答内容	
○ハラスメントについて	
・ 過去1年間に、現場(利用者宅等)でのハラスメント事案が発生したか	… 2
○ハラスメントへの対応について	
・ ハラスメント事案にはどのように対応したか	… 3
・ 対応による結果、ハラスメントはなくなったか	… 3
・ ハラスメント対策としてどのような取り組みを行っているか	… 4
・ 事業所のハラスメント対策は十分か	… 4
・ どのようなハラスメント対策/支援が必要か	… 5
4 従事者向け調査結果	
(1)回答者の構成	… 6
(2)回答内容	
○ハラスメントについて	
・ 過去1年間に、現場(利用者宅等)でハラスメントを受けたか	… 7
・ 利用者等から受けた暴力・ハラスメントの種別	… 8
・ 暴力・ハラスメントの行為者	… 8
・ どのようなハラスメントを受けたか	… 9
○ハラスメント後の対応について	
・ 事業所に相談したか	…10
・ 相談しなかった理由	…10
・ ハラスメントの経験が、健康状態に影響を与えたか	…11
・ 過去のハラスメントの経験が、就業意欲に影響を与えたか	…11
○事業所の対応について	
・ ハラスメントの相談に事業所は適切な対応をするか	…12
・ 事業所のハラスメント対策は十分か	…12
・ 事業所のハラスメント対策に関して何を期待するか	…13
5 ハラスメント対策に関する意見や提案(抜粋)	…14

1 調査概要

(1) 調査目的

訪問看護・介護等の現場(利用者宅等)における利用者及び家族(以下「利用者等」という。)からのハラスメントの実態を把握し、必要な対策を検討するための基礎資料とする。

(2) 調査実施期間

令和7年11月 11 日～令和7年12月 12 日

(3) 調査対象

岡山県内の訪問介護・訪問看護・居宅介護支援事業所に勤務する管理者及び従事者

(4) 調査方法

調査対象となる事業所へ依頼文を送付し、管理者、従業者それぞれがインターネット上から回答。

2 定義

(1) 身体的暴力

叩く、殴る、蹴る、物を壊す、物を投げつける、長時間拘束など、身体に危害を加える、または加えようとする行為

(2) 精神的暴力

怒鳴る、威圧的な態度、無視、事実ではないことを吹聴する、過大な要求、不当な指示など、精神的に傷つける行為

(3) セクシャルハラスメント

性的な言葉、意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求など、性的嫌がらせ行為

3 管理者向け調査結果

(1)回答回収率

回答数は 657 人であり、全体の回答回収率は 49.8%であった。

	依頼数	回答人数	回収率
訪問看護事業所	239	129	54.0%
訪問介護事業所	476	214	45.0%
居宅介護支援事業所	605	314	51.9%
計	1,320	657	49.8%

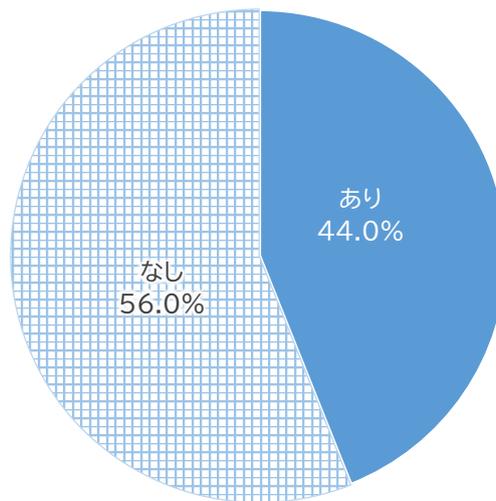
(2)回答内容

【ハラスメントについて】

○あなたの事業所で過去1年間にハラスメント事案が発生しましたか。(回答数:657人)

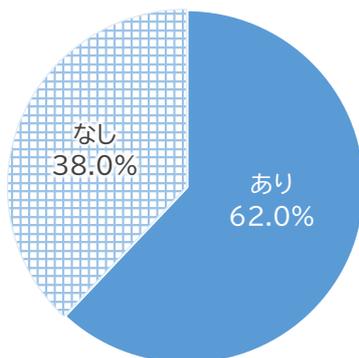
ハラスメント事案「あり」と回答したのは、全体で289人(44.0%)であり、サービスごとの内訳としては、訪問看護80人(62.0%)、訪問介護91人(42.5%)、居宅介護支援118人(37.6%)となっており、発生率としては訪問看護が最も高い結果となっている。

全体

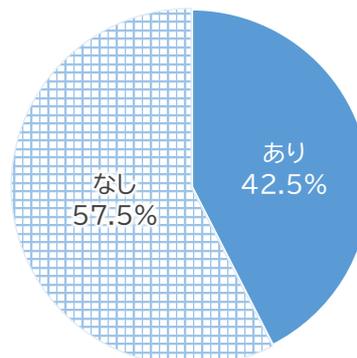


内訳

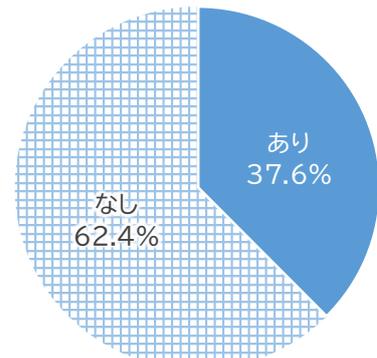
訪問看護(回答数:129人)



訪問介護(回答数:214人)



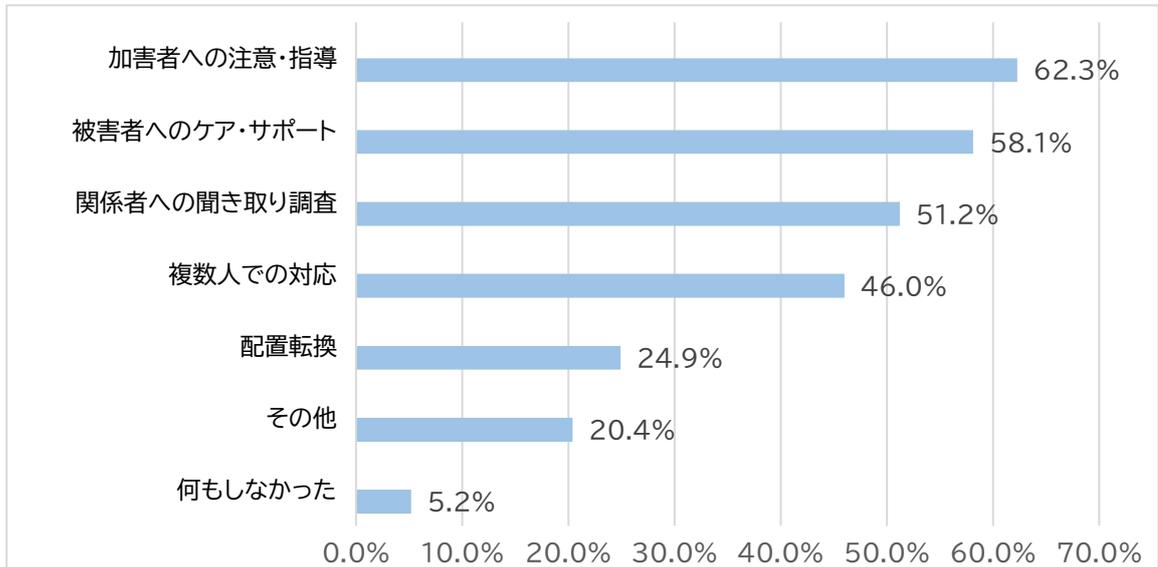
居宅介護支援(回答数:314人)



【ハラスメントへの対応について】

○ハラスメント事案にはどのように対応しましたか。(回答数:289人 複数回答可)

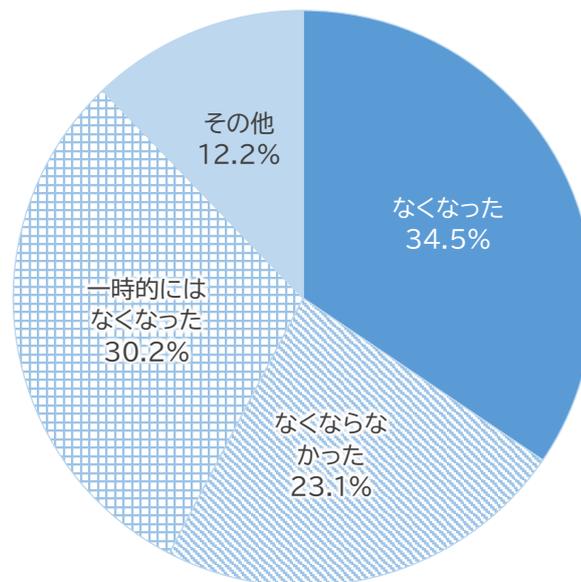
ハラスメントへの対応は、「加害者への注意・指導」180人(62.3%)、「被害者へのケア・サポート」168人(58.1%)、「関係者への聞き取り調査」148人(51.2%)の順となっている。



※その他の回答:キーパーソンへ相談、職場内協議、訪問する職員を固定しない、同性の介護者を派遣、包括支援センターへ連絡・相談、サービスの停止・終了 等

○上記の対応による結果、ハラスメントはなくなりましたか。(回答数:255人)

対応による結果「なくなった」88人(34.5%)、「なくならなかった」59人(23.1%)、「一時的にはなくなった」77人(30.2%)となっている。



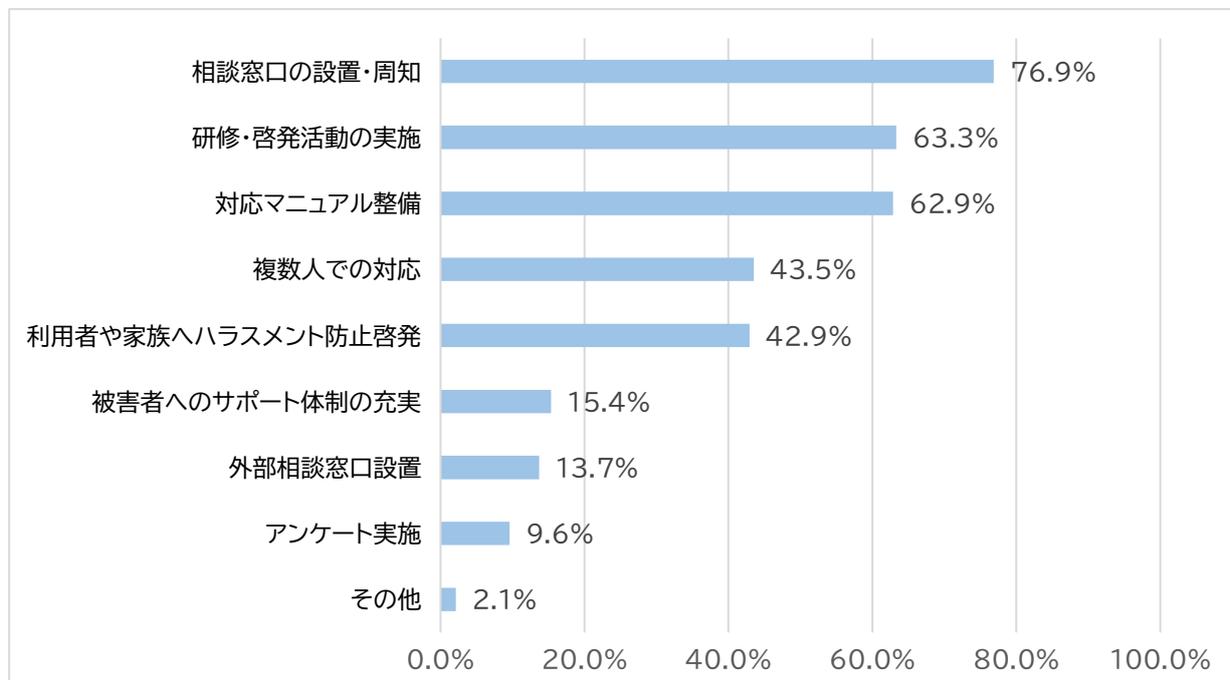
※その他の回答:

なくなった事案となくなっていない事案がある、別事業所への移行、施設入所、契約解除 等

○事業所では、ハラスメント対策としてどのような取り組みを行っていますか。

(回答数:657人 複数回答可)

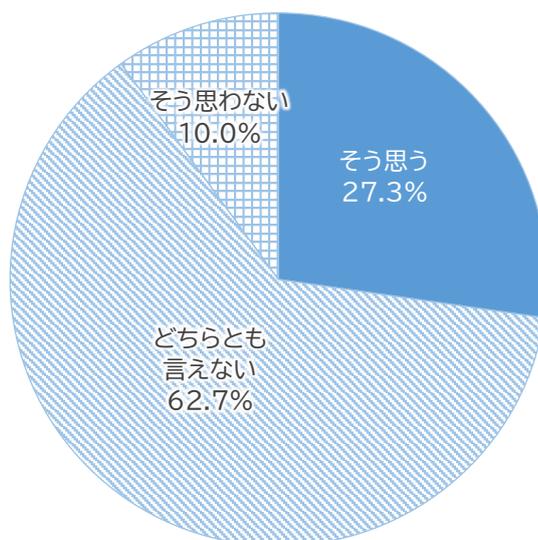
「相談窓口の設置・周知」505人(76.9%)が最も多く、「職員への研修・啓発活動」416人(63.3%)と「対応マニュアルの整備」413人(62.9%)の順となっている。



※その他の回答:上司に相談、包括支援センターへ相談 等

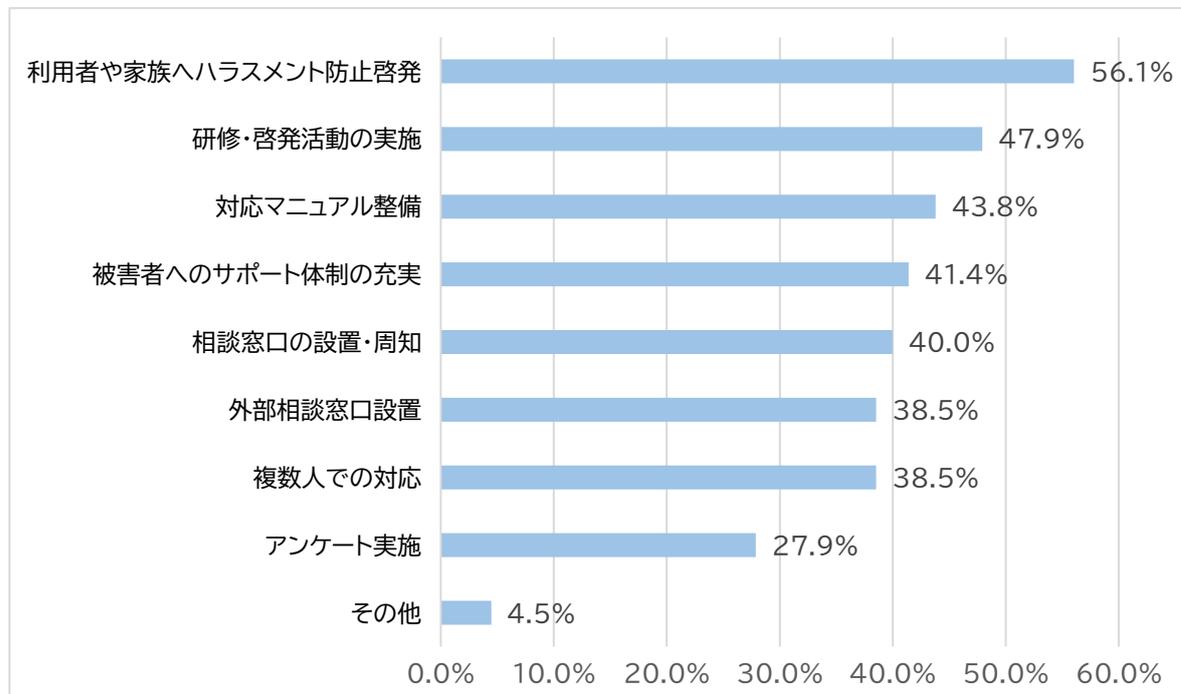
○事業所のハラスメント対策は十分だと思いますか。(回答数:652人)

事業所のハラスメント対策が十分かの問いには「そう思う」178人(27.3%)、「どちらとも言えない」409人(62.7%)、「そう思わない」65人(10.0%)となっている。



○今後、どのようなハラスメント対策/支援が必要だと考えますか。(回答数:628人 複数回答可)

最も回答が多かったのは、「利用者や家族へのハラスメント防止の啓発」352人(56.1%)で、次に「研修・啓発活動の実施」301人(47.9%)、「対応マニュアルの整備」275人(43.8%)の順となっている。



※その他の回答:事業所側からのサービス提供拒否、外部公的機関(包括支援センター等)との連携、
その他事業所との連携等

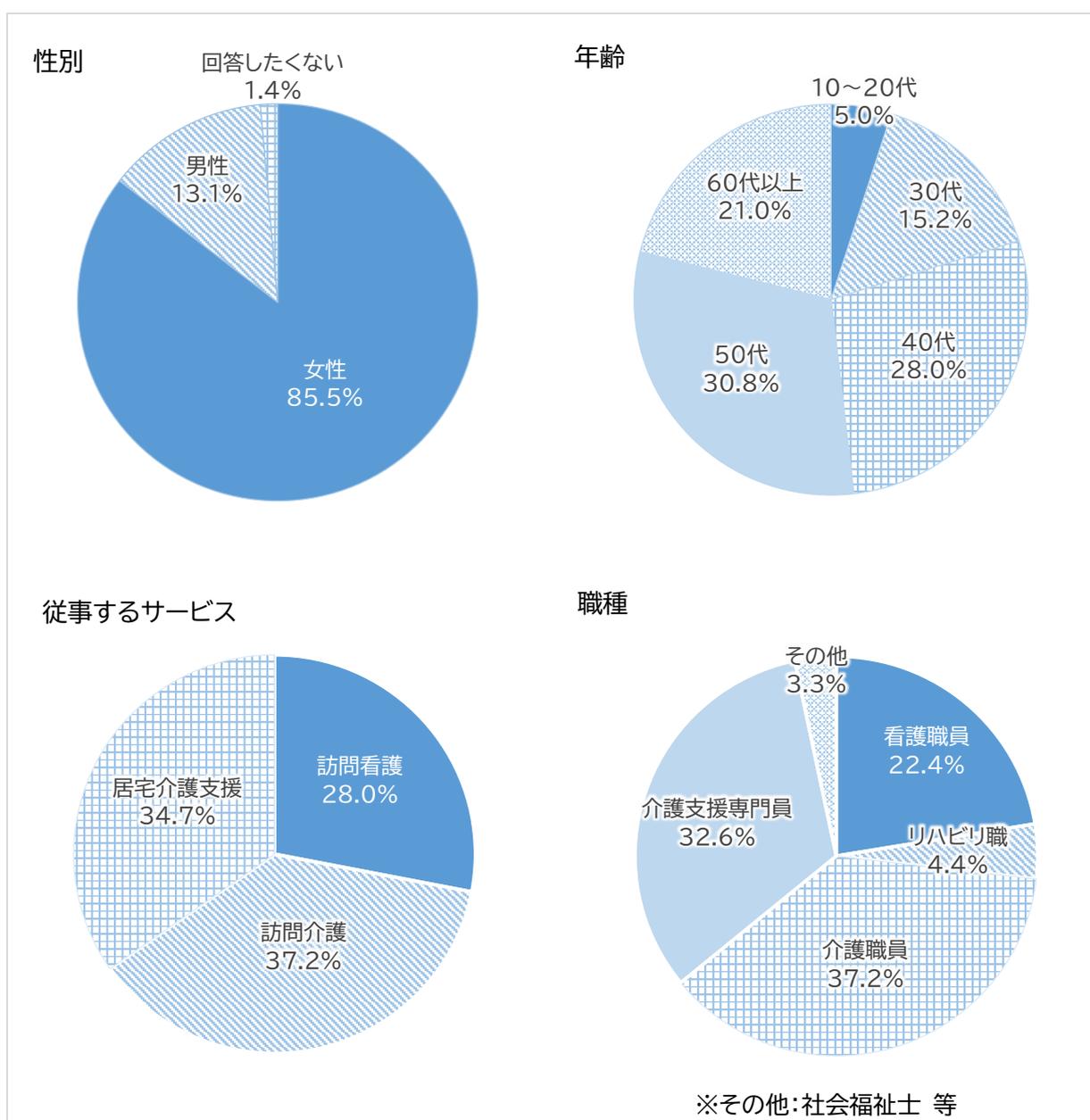
4 従業者向け調査結果

(1) 回答者の構成

回答数は 1,088 人であり、回答者の構成は以下のとおり。

	依頼数(事業所)	回答人数
訪問看護事業所	239	305
訪問介護事業所	476	405
居宅介護支援事業所	605	378
計	1,320	1,088

※依頼は事業所単位で行い、回答は従業者単位で行っているため、回答人数が依頼数を上回る場合があります。



※端数処理の関係上、各項目の合計が 100%にならない場合があります。

(2)回答内容

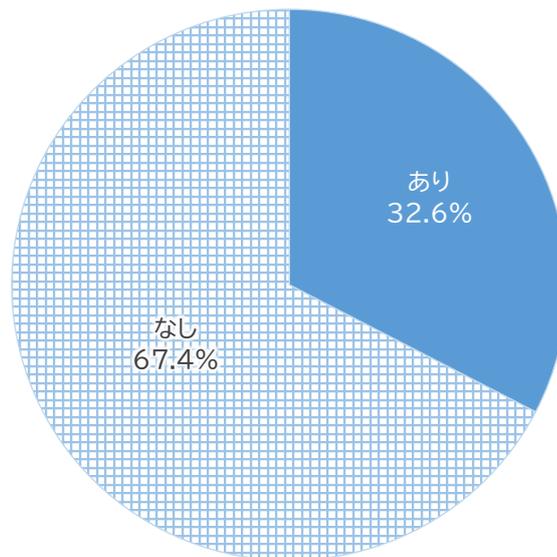
【ハラスメントについて】

○直近1年間に、訪問看護・介護等の現場(利用者宅等)でハラスメントを受けたことはありますか。

(回答数:1,088人)

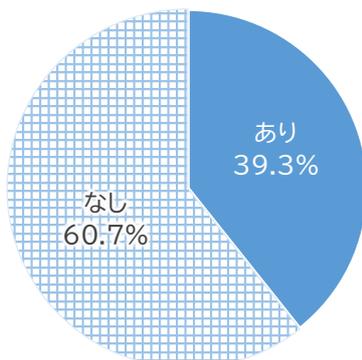
355人(32.6%)の従業者が、過去1年間に何らかのハラスメントを経験したと回答しており、発生率は、訪問看護が最も高い(120人(39.3%))結果となっている。

全体

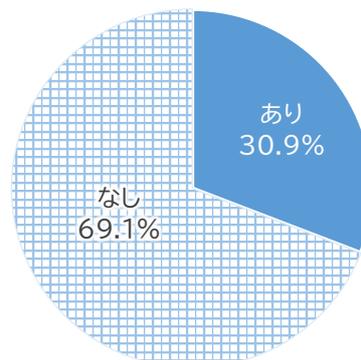


内訳

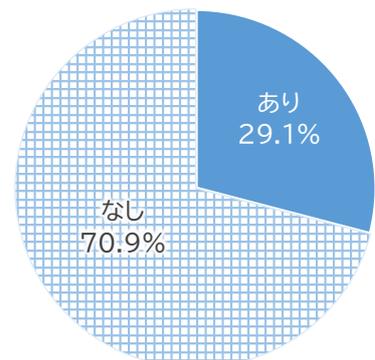
訪問看護(回答数:305人)



訪問介護(回答数:405人)



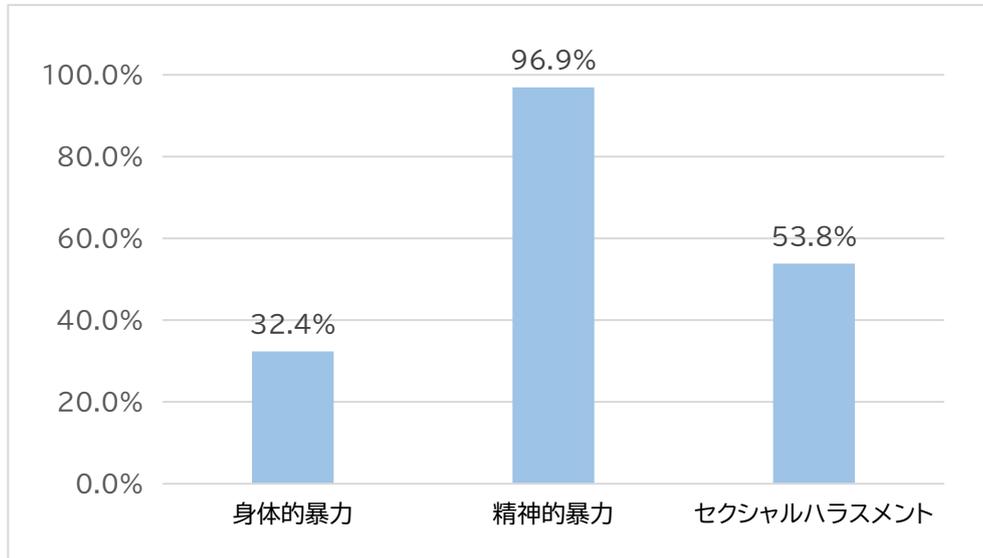
居宅介護支援(回答数:378人)



○直近1年間に受けた利用者等からのハラスメントの種別について

(回答数:355人 複数回答可 ※ハラスメント経験のある者のみ回答。)

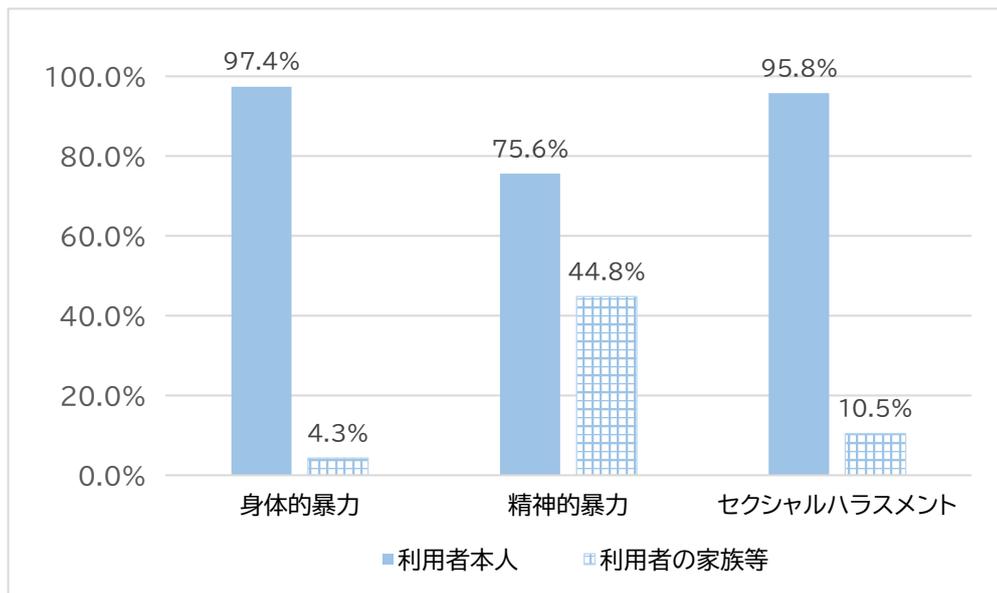
直近1年間にハラスメントを経験した従業者のうち、「精神的暴力」を受けたという回答が、344人(96.9%)と最も高く、「セクシャルハラスメント」191人(53.8%)、「身体的暴力」は115人(32.4%)と続いている。



○誰からハラスメントを受けましたか。

(回答数:355人 複数回答可 ※ハラスメント経験のある者のみ回答。)

ハラスメントの行為者について、いずれの種別においても「利用者本人」から受けたという回答が多かった。行為者別にみると、「利用者」から受けたという回答は「身体的暴力」及び「セクシャルハラスメント」がいずれも9割以上で、「精神的暴力」は75.6%であった。また、「利用者の家族等」から受けたという回答は、「精神的暴力」が44.8%であり、「身体的暴力」や「セクシャルハラスメント」に比べて多かった。

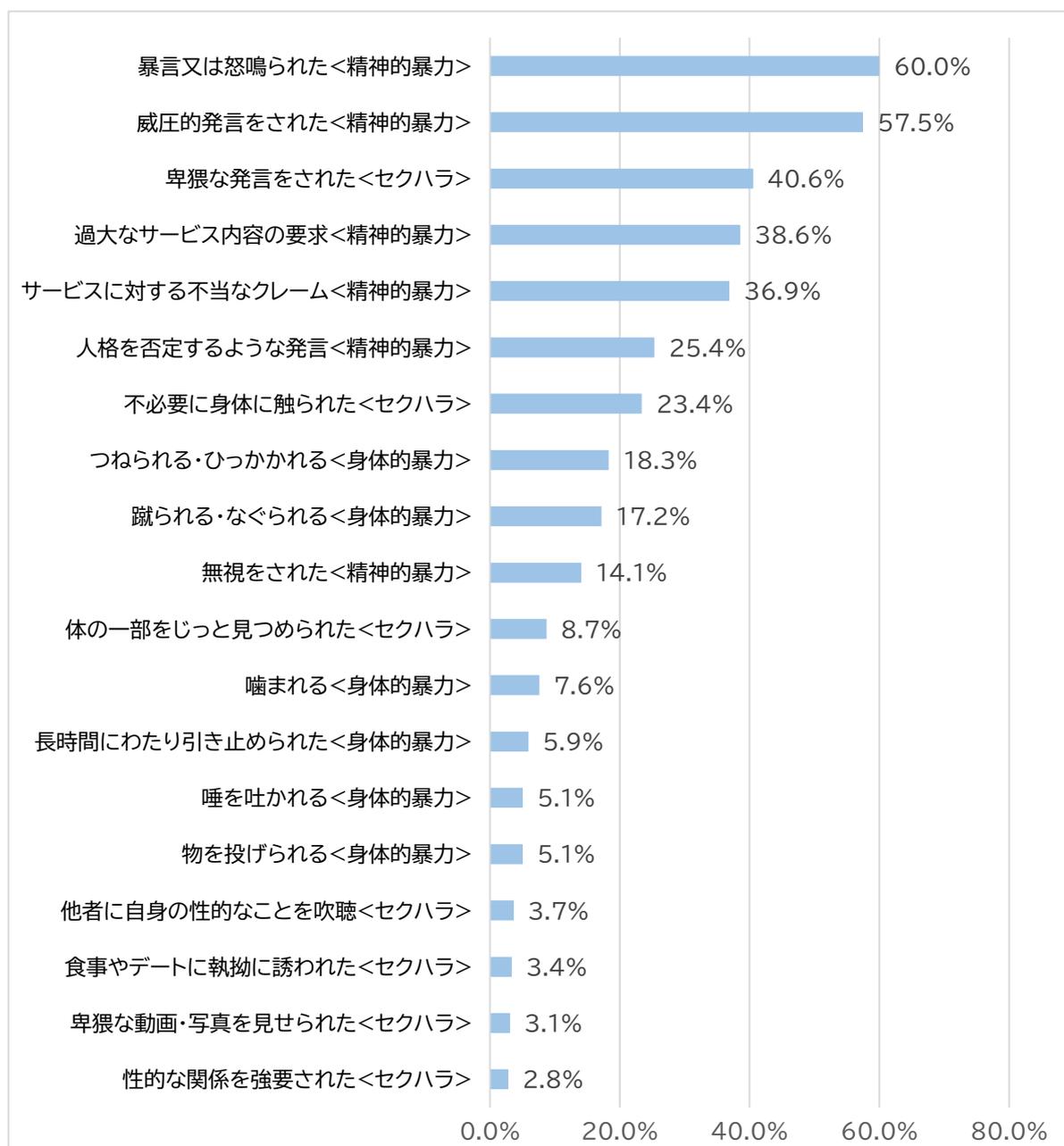


○どのようなハラスメントを受けましたか。

(回答数:355人 複数回答可 ※ハラスメント経験のある者のみ回答。)

最も多かったのは「暴言又は怒鳴られた」213人(60.0%)であり、以下「威圧的な発言をされた」204人(57.5%)、「卑猥な発言をされた」144人(40.6%)等が続いている。

なお、居宅介護支援事業に従事する者の回答を除いた245人(訪問看護(120人)+訪問介護(125人))では、最も多かったのが「暴言又は怒鳴られた」106人(43.3%)であり、以下「卑猥な発言をされた」95人(38.8%)、「威圧的な発言をされた」93人(38.0%)の順となる。

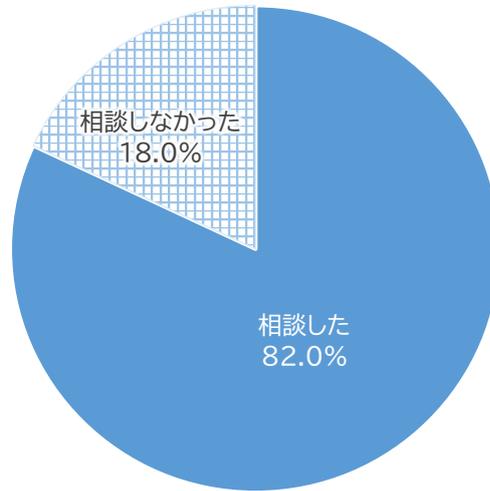


【ハラスメント後の対応について】

○ハラスメントを受けた際、事業所に相談しましたか。

(回答数:355人 ※ハラスメント経験のある者のみ回答。)

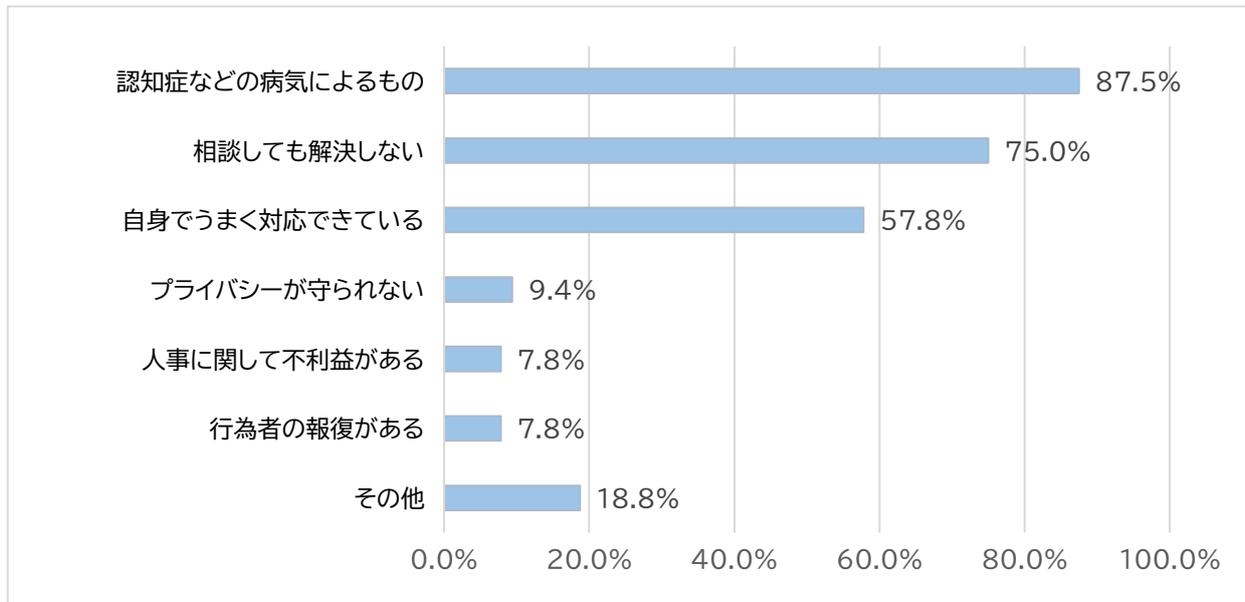
ハラスメント被害者のうち、事業所に「相談しなかった」と回答した人は64人(18.0%)であった。



○相談しなかった理由を教えてください。

(回答数:64人 複数回答可 ※ハラスメントを受けたが、事業所へ相談しなかった者の回答)

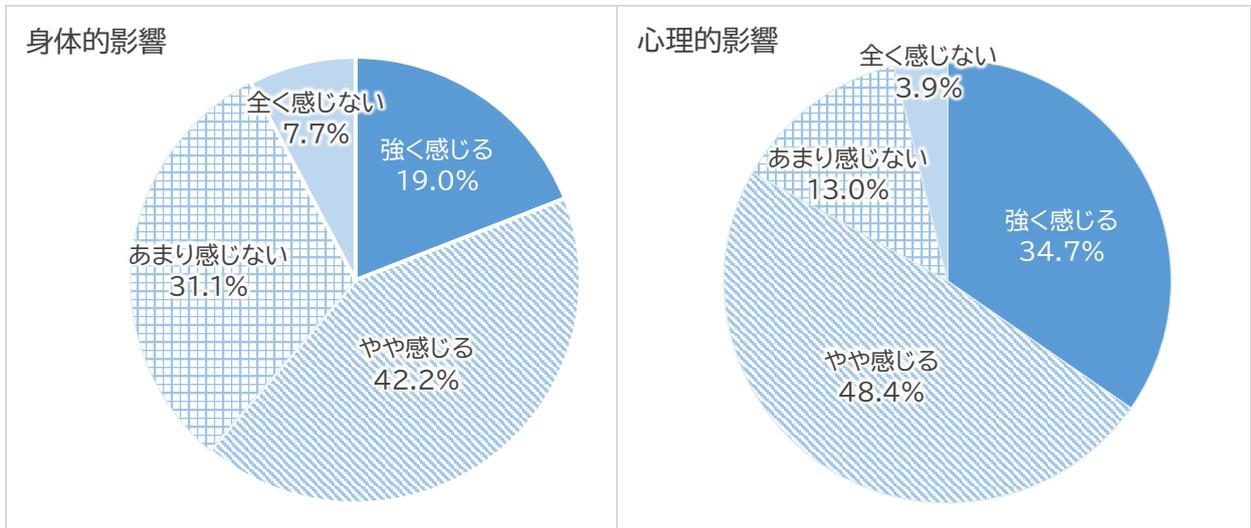
最も多かったのは、「認知症などの病気によるもの」56人(87.5%)で、次に「相談しても解決しない」48人(75.0%)、「自身でうまく対応できている」37人(57.8%)と続いている。



※その他の回答:自身の評価が下がるため、自分しかない 等

○過去のハラスメントの経験が、あなたの健康状態に影響を与えたと感じますか。(回答数:415 人)

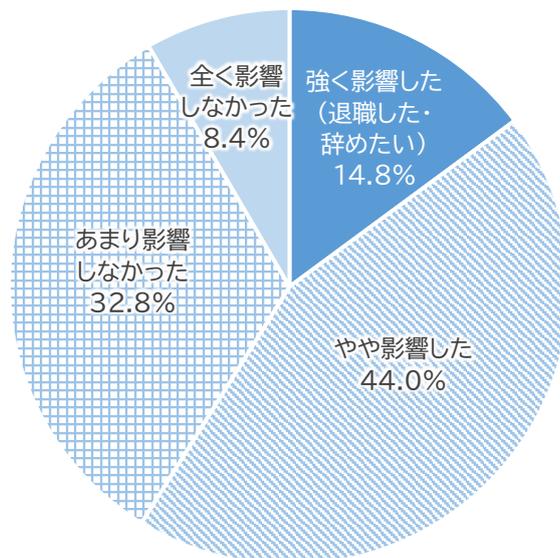
ハラスメント被害経験者のうち、254 人(61.2%)が身体的な健康状態への影響を感じた(「強く感じる」79 人(19.0%)+「やや感じる」175 人(42.2%))と回答しており、345 人(83.1%)が心理的な健康状態への影響を感じた(「強く感じる」144 人(34.7%)+「やや感じる」201 人(48.4%))と回答している。



※端数処理の関係上、各項目の合計が 100%にならない場合があります。

○過去のハラスメントの経験が、あなたの今後も現在の仕事を続けたいという気持ちに影響を与えましたか。(回答数:418 人)

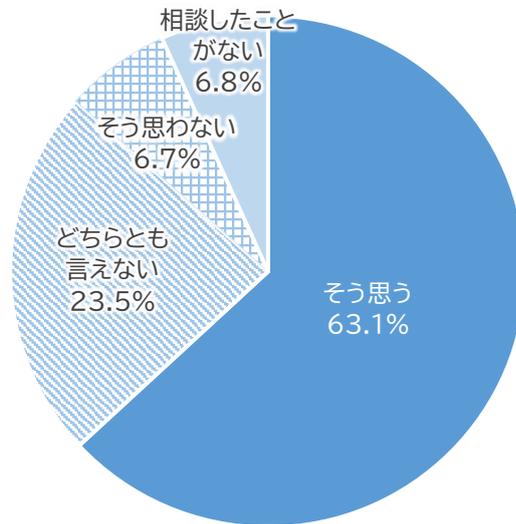
ハラスメント被害経験者のうち、246 人(58.9%)が「仕事を続けたい気持ちに影響があった」(「強く影響した(退職した・辞めたい)」62 人(14.8%)+「やや影響した」184 人(44.0%))と回答した。



【事業所の対応について】

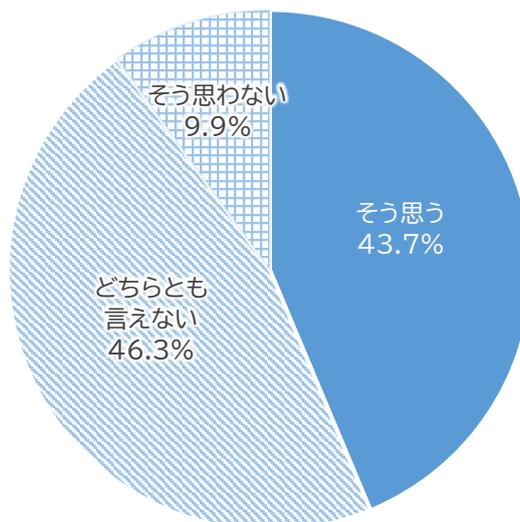
○ハラスメントについて相談した場合、事業所は適切に対応してくれますか。(回答数:1,081人)

「適切に対応してくれると思う」と回答した従業員が682人(63.1%)であった。一方で、「そう思わない」と評価した従業員は72人(6.7%)であった。



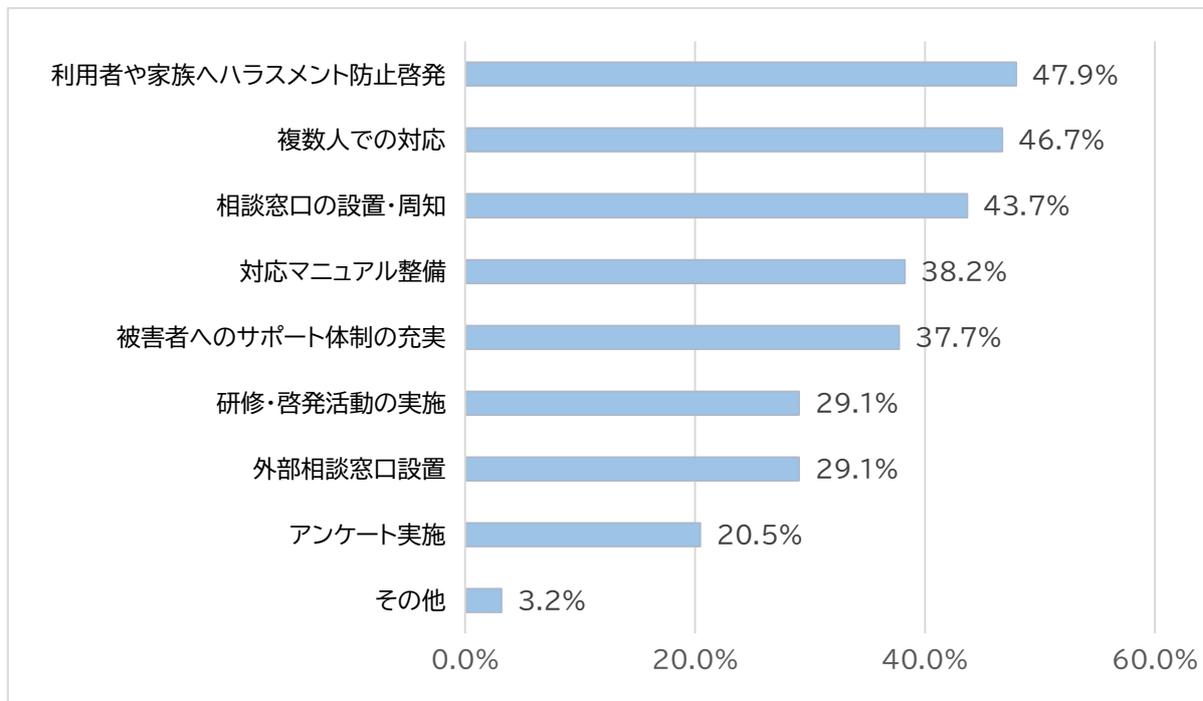
○あなたの事務所のハラスメント対策は十分だと思いますか。(回答数:1,077人)

ハラスメント対策を「十分だと思う」と評価した従業員は471人(43.7%)であった。一方で、「十分だと思わない」と評価した従業員は107人(9.9%)であった。



○事業所のハラスメント対策に関して何を期待しますか。(回答数:1,012人 複数回答可)

「利用者や家族へのハラスメント防止啓発」という回答が485人(47.9%)と最も多く、次いで、「複数人での対応」が473人(46.7%)、「相談窓口の設置・周知」が442人(43.7%)の順となっている。



※その他の回答:いつでも相談できる体制、十分行われている、事業所には期待していない、契約解除 等

5 ハラスメント対策に関する意見や提案(抜粋)

【管理者】

1. 判断基準の曖昧さ

- ・ハラスメントとして認識していいのかグレーゾーンの事案があると思う。(怒鳴られる、ととらえるか強い口調で言われた程度のものか。性的な言動まではいかないが好意を寄せられているような発言等。)それをハラスメントとして対応すべきか悩む。
- ・高齢者の場合、その言動が疾患による障害の特性ということもあるため、ハラスメントとする判断基準が難しい。

2. 公的介入への期待

- ・事業所だけでの対応には限界があり、行政による積極的な広報・啓発活動を通じて地域住民全体の理解を深める取り組みが求められます。
- ・精神疾患の方からの暴力・暴言に対し専門機関がもっと協力的になって貰いたい。専門機関の相談窓口に相談しても結局、具体的解決の糸口が掴めない。

3. 契約時の啓発を徹底したい

- ・契約時に、利用者・家族にハラスメントの事を説明できるチラシが欲しい。また、新規の契約にはそのチラシと一緒に綴じさせて欲しい。
- ・重要事項説明書に少し記載してあるのみで、今のハラスメントに対する問題意識としては別紙で細かく説明する必要があると思う。

4. マニュアルと研修の必要性

- ・これがハラスメントになるのかどうか、病気を持つ利用者への対応という事もあり、判断ができていない時がある。スタッフ自身の理解と意識を変えていく必要がある。すぐできる対応、事業所としてどう対応するか？マニュアルを作る必要がある。
- ・定期的に聞き取りしているが、開設から1年経過しハラスメント事案は発生していないため、半年に一度研修はしているが、実際起こった場合の対処が少し不安を感じています。

5. 小規模事業所の負担

- ・一人ケアマネだとどうしても独善的な対策になってしまう気がする。
- ・一人事業所なので複数人での対応ができない。包括支援センターに相談しても包括支援センターは多忙であり、希望する対応がしてもらえることが困難。

6. 契約解除の難しさ

- ・ハラスメントがあった場合は、直ちに契約解除してもいいと思う。ひどいようであれば、警察への被害届も視野に入れていい。
- ・簡単に契約解除ができない。相手が悪い事だと思っていない。『簡単に契約解除が出来ること。』を期待する。

【従業者】

1. 行政・司法への介入要請

- ・小さな独立型の事業所でハラスメントに対応することには限界があると感じています。相談、対応できる機関を設置してほしいと思います。
- ・守ってくれる制度なく不安。会社の対応にも不満。市町村の行政が守ってくれる制度がほしい。

2. 職員を守る毅然とした対応

- ・事業所も評判やクチコミなどを気にして1回や2回のハラスメントでは強い態度に出れない場合が多い。
- ・ハラスメントの前歴がある利用者は入居させない。また複数回言っても直らなければ契約解除を勧告する。

3. 介護現場特有の葛藤

- ・認知症だから暴力行為は仕方ないという風潮に納得がいかない。
- ・利用者さんは病気だから。認知症だから仕方ない。とか、介護職は触られて当たり前の仕事と思われているのが嫌です。

4. 相談体制の形骸化

- ・然るべき役職にある人が適切な対応をせずスタッフに対応させている。責任者が責任を果たせていない。
- ・上司に訴えても、傾聴はしてくれたが、環境は何も変わらなかった。上司は現場を知らない為か、ハラスメントを受ける方が悪いと思っている。理不尽だと感じました。

5. 物理的・証拠による自己防衛

- ・女性職員ばかりなので二人対応でも不安な事がある。
- ・言葉の暴力も怖いです。録音などで自身の身を守る対策をしたいと思います。

6. 利用者・家族への教育・啓発

- ・契約時の説明内容が不足している。こちらがハラスメントと思っても相手はそうは思っていないことがある。
- ・『お客は神様だろうが！』と言われるご家族が過去にいらっしゃった。利用者、ご家族自身がハラスメントの加害者になっているかもしれないという啓発活動が必要ではないかと思う。