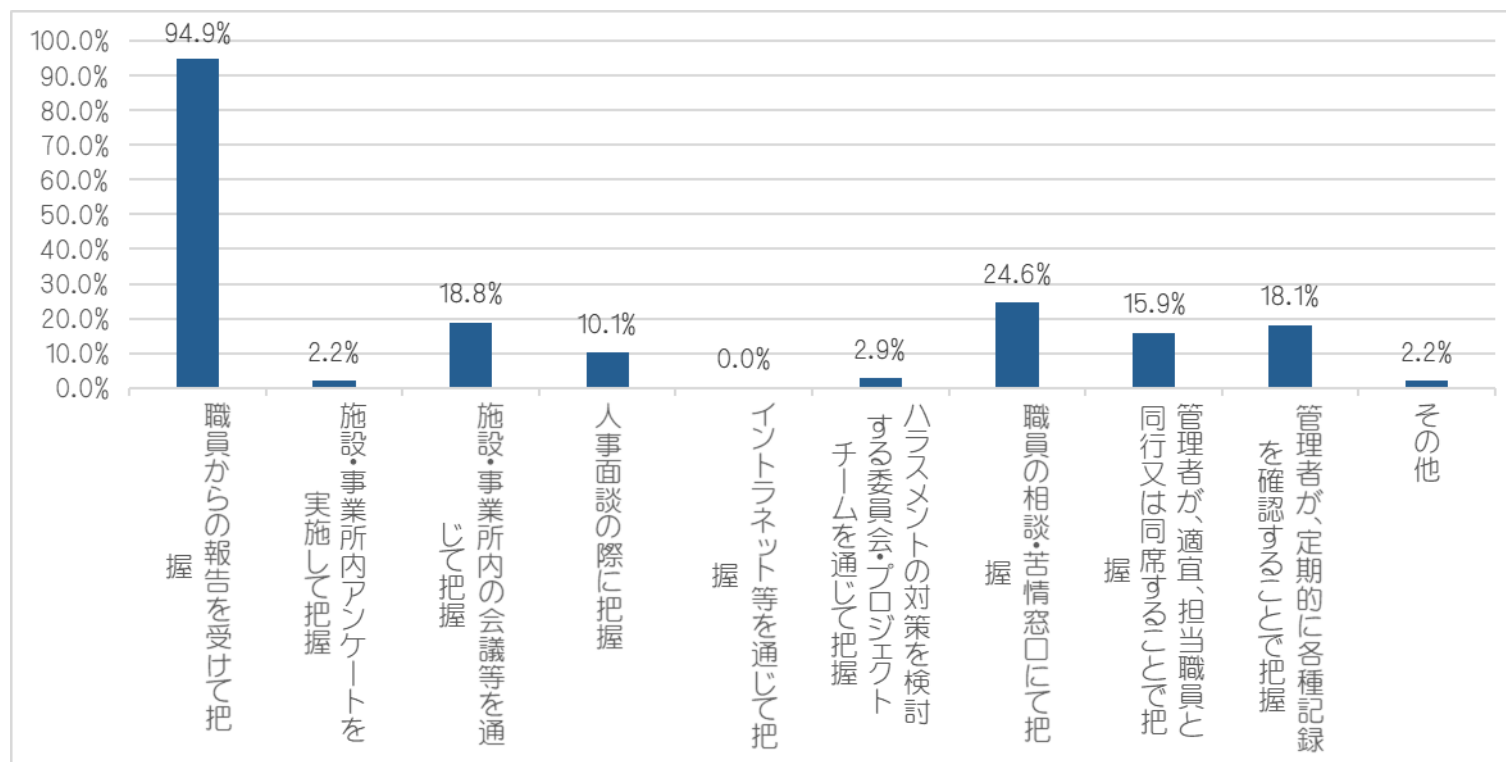


# 令和4年度のハラスメントの発生状況（管理者の把握方法）

- **令和4年度**におけるハラスメントの把握方法については、割合が高い順に、「職員からの報告を受けて把握」が94.9%、「職員の相談・苦情窓口にて把握」が24.6%、「施設・事業所内の会議を通じて把握」が18.8%であった。

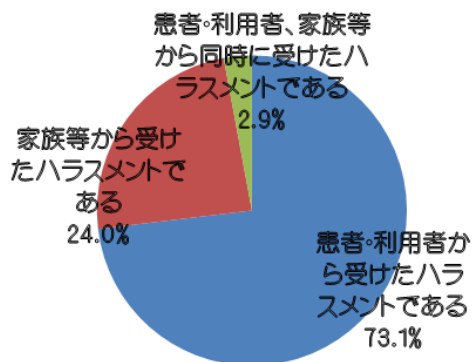
## ■ 【管理者向け調査】患者・利用者・家族等からのハラスメントの把握方法（n=151）



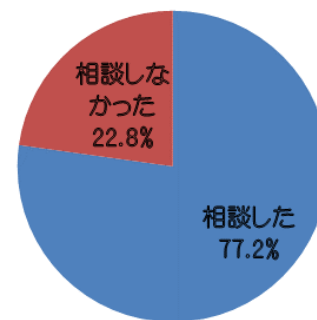
# ハラスメントの1つのケースについて（職員の対応）

- **令和4年度**に受けたハラスメントの1つのケース（複数の場合は、その中で最も悪質だった、あるいは精神的に影響が大きかったと思うケース）の対応と結果について、質問を行った。
- ハラスメントを受けた際に相談した割合は77.2%であり、相談の相手方としては、上司が85.6%、職場の同僚が66.7%と高かった。

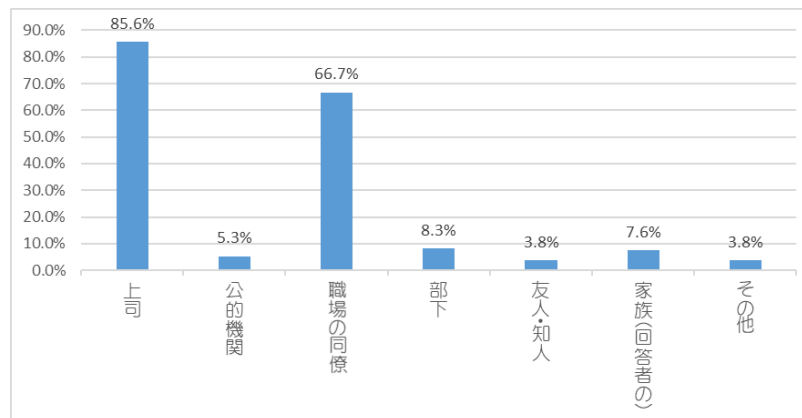
## ■【職員向け調査】ハラスメントの1つのケースの概要について（n=171）



## ■【職員向け調査】ハラスメントの1つのケースの相談状況について（n=171）



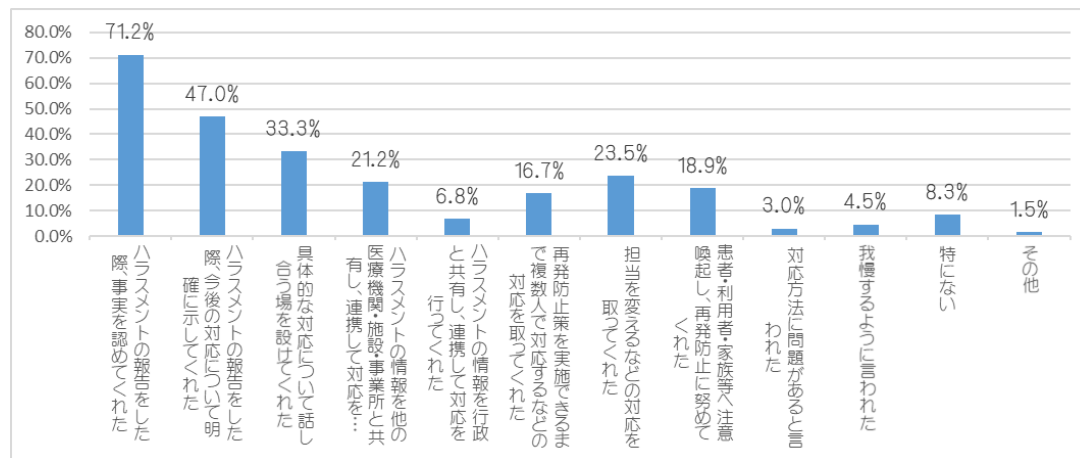
## ■【職員向け調査】ハラスメントを受けた際に相談したことがある相手（n=132、複数回答可）



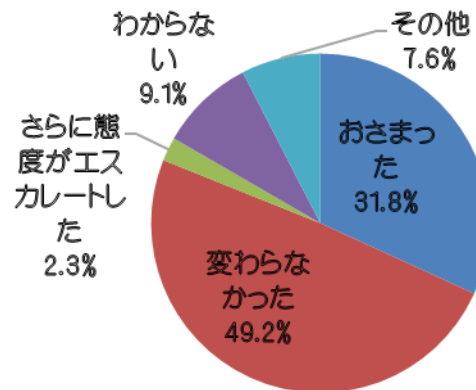
# ハラスメントの1つのケースについて（相談の結果）

- 相談相手が対応した内容については、「ハラスメントの報告をした際、事実を認めてくれた」（71.2%）、「ハラスメントの報告をした際、今後の対応について明確に示してくれた」（47.0%）、「具体的な対応について話し合う場を設けてくれた」（33.0%）の順に割合が高かった。
- その後の状況については、「31.8%がおさまった」としているのに対し、「変わらなかった」が49.2%、「さらに態度が悪化した」が2.3%であった。

## ■【職員向け調査】相談相手が対応した内容（n=132、複数回答可）



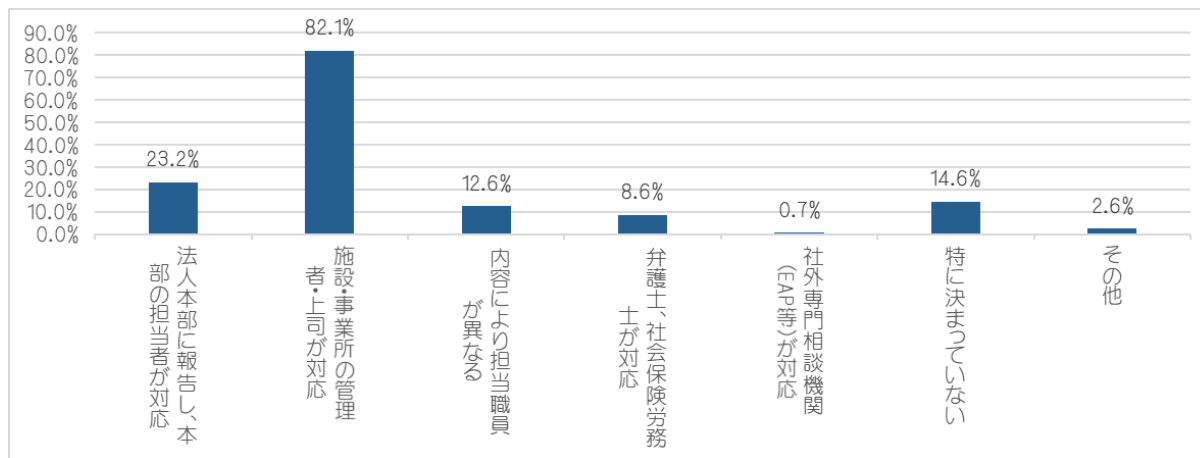
## ■【職員向け調査】相談した結果、患者・利用者・家族等から受けていたハラスメントのその後の状況（n=132）



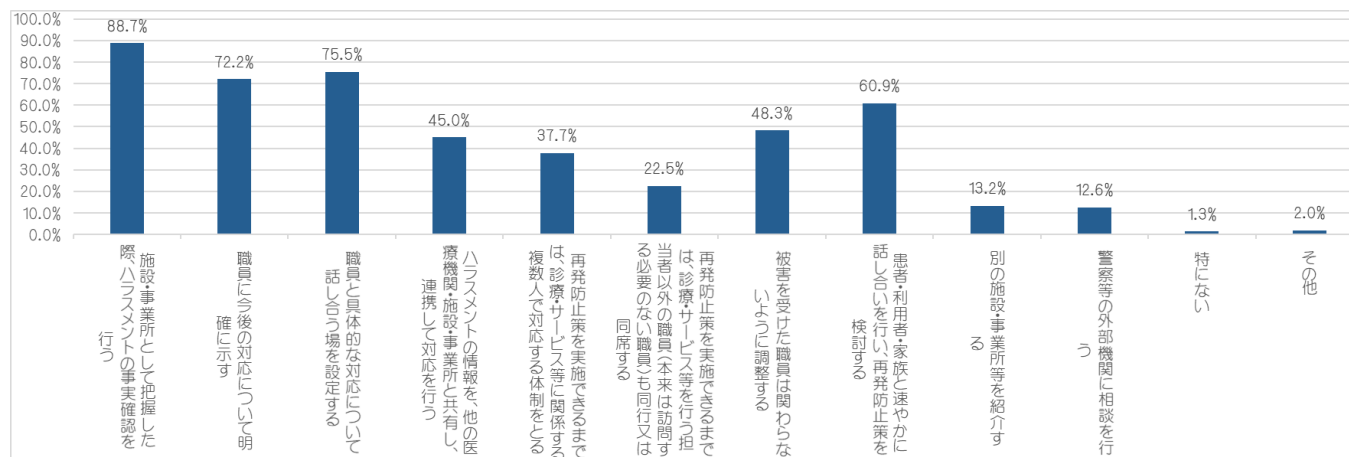
# 施設・事業所のハラスメントへの対応状況（発生時の対応者・対応方法）

- ハラスメント発生時の対応者については、「施設・事務所の管理者・上司が対応」が82.1%、「法人本部に報告し、本部の対応者が対応」が23.2%、「特に決まっていない」が14.6%であった。
- 施設・事業所の対応については、「施設・事業所として把握した際、ハラスメントの事実確認を行う」が88.7%、「職員と具体的な対応について話し合う場を設定する」が75.5%、「職員と具体的な対応について話し合う場を設定する」が75.5%と高かった。

## ■【管理者向け調査】患者・利用者・家族等からのハラスメント発生時の対応者（n=151、複数回答可）



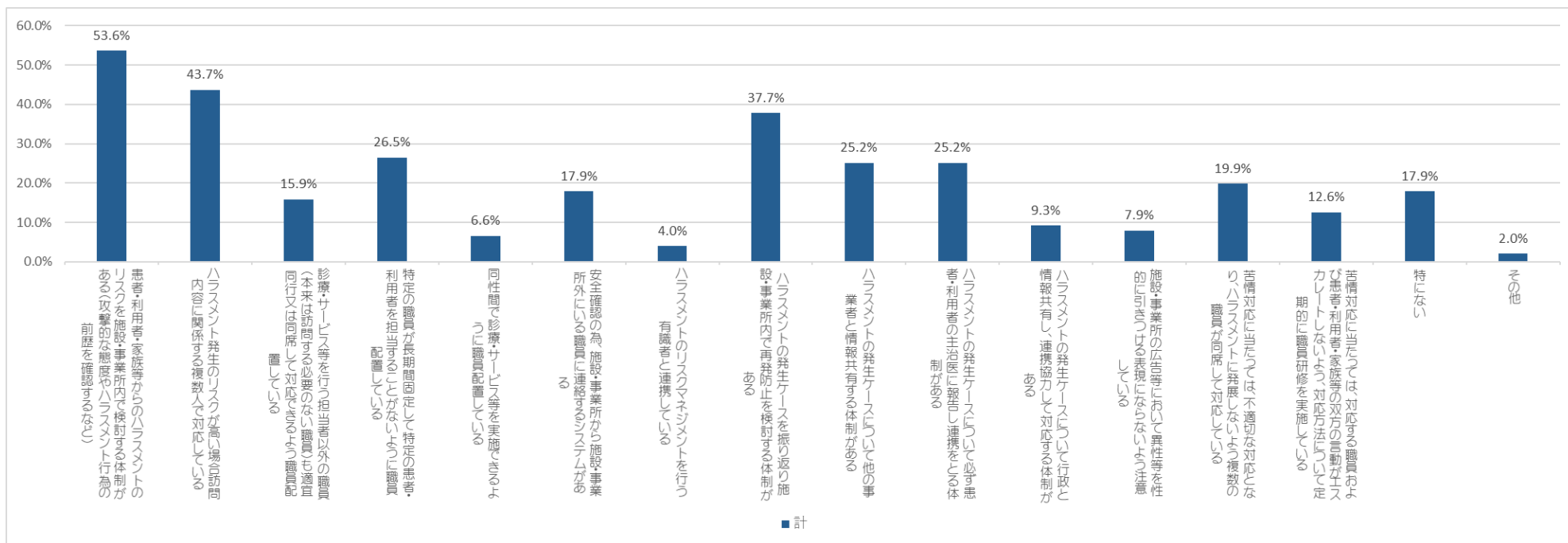
## ■【管理者向け調査】患者・利用者・家族等からのハラスメント発生時の対応方法（n=151、複数回答可）



# 施設・事業所のハラスメントへの対応状況（防止策の整備状況）

- ハラスメントに対する施設・事業所の防止対策の整備状況については、「患者・利用者・家族等からのハラスメントのリスクを施設・事業所内で検討する体制がある（攻撃的な態度やハラスメント行為の前歴を確認するなど）」が53.6%、「ハラスメント発生のリスクが高い場合訪問内容に関する複数人で対応している」が43.7%、「ハラスメントの発生ケースを振り返り施設・事業所内で再発防止を検討する体制がある」が37.7%であった。

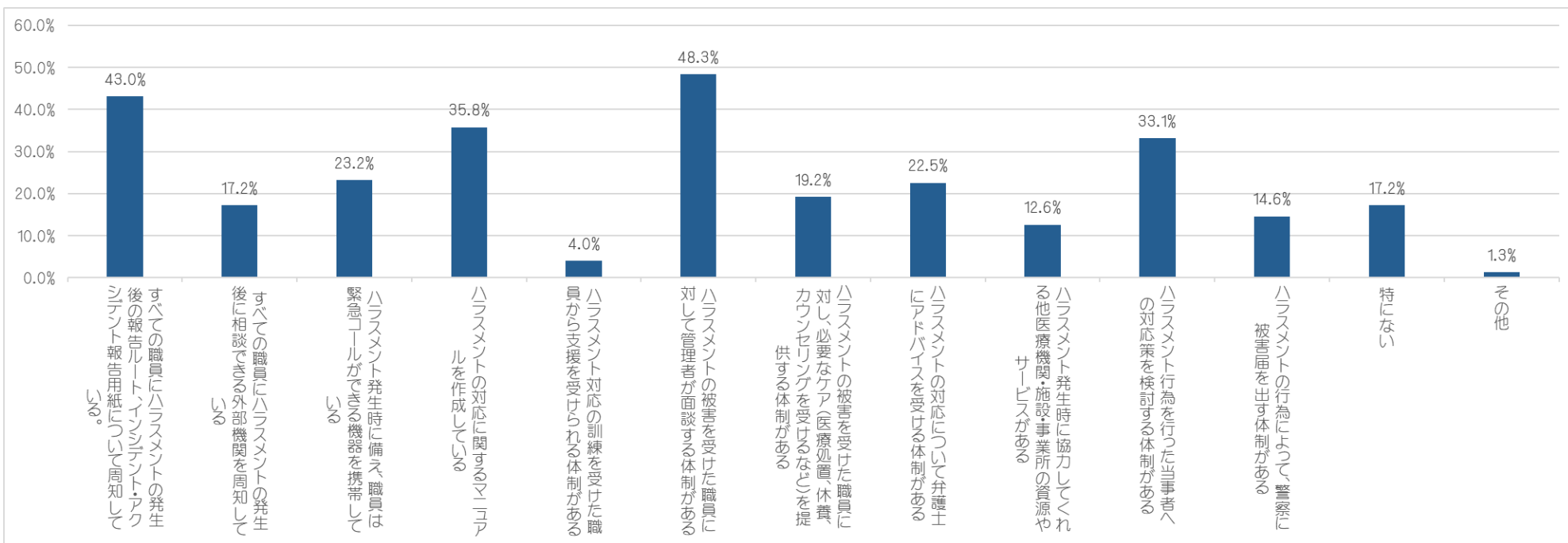
## ■ 【管理者向け調査】患者・利用者・家族等からのハラスメントに対する施設・事業所の防止対策の整備状況（n=151、複数回答可）



# 施設・事業所のハラスメントへの対応状況（施設・事業所の体制）

○ ハラスメントの発生に備えて施設・事業所において準備している事柄や体制等については、「ハラスメントの被害を受けた職員に対して管理者が面談する体制がある」が48.3%、「すべての職員にハラスメントの発生後の報告ルート、インシデント・アクシデント報告用紙について周知している。」が43.0%、「ハラスメントの対応に関するマニュアルを作成している」が35.8%であった。

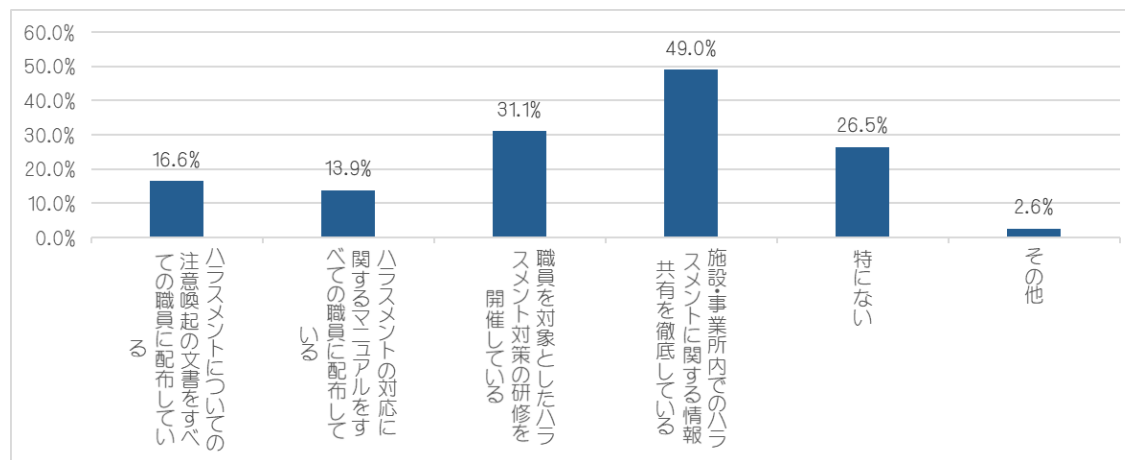
## ■【管理者向け調査】患者・利用者・家族等からのハラスメントの発生に備えて施設・事業所において準備している事柄や体制等（n=151、複数回答可）



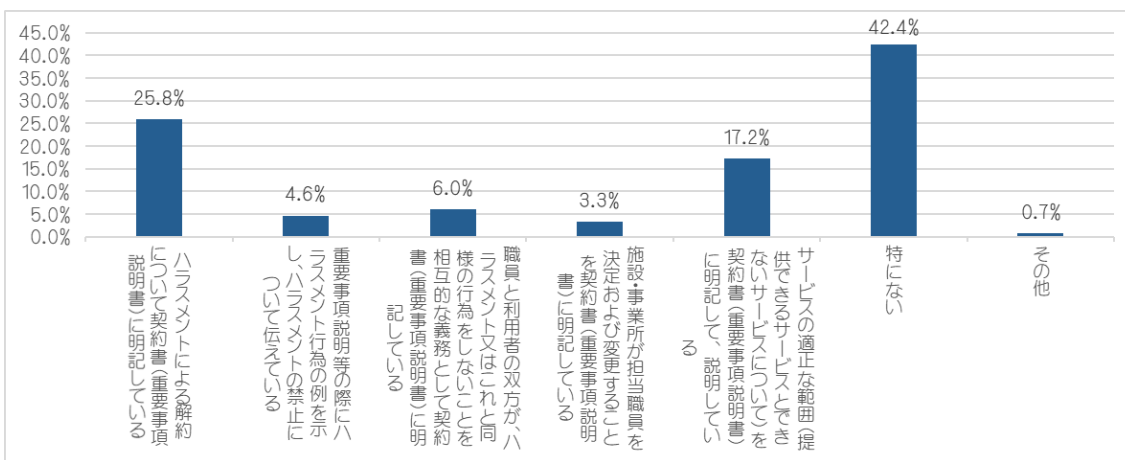
# 施設・事業所のハラスメントへの対応状況（職員・患者等への周知）

- 職員への周知・啓発方法については、「施設・事業所内でのハラスメントに関する情報共有を徹底している」が49.0%、「職員を対象としたハラスメント対策の研修を開催している」が31.1%、「特にない」が26.5%であった。
- 患者・利用者・家族等への啓発については、「特にない」が42.4%、「ハラスメントによる解約について契約書（重要事項説明書）に明記している」が25.8%、「サービスの適正な範囲（提供できるサービスとできないサービスについて）を契約書（重要事項説明書）に明記して、説明している」が17.2%であった。

## ■【管理者向け調査】施設・事業所内の職員への周知・啓発の方法（n=151、複数回答可）



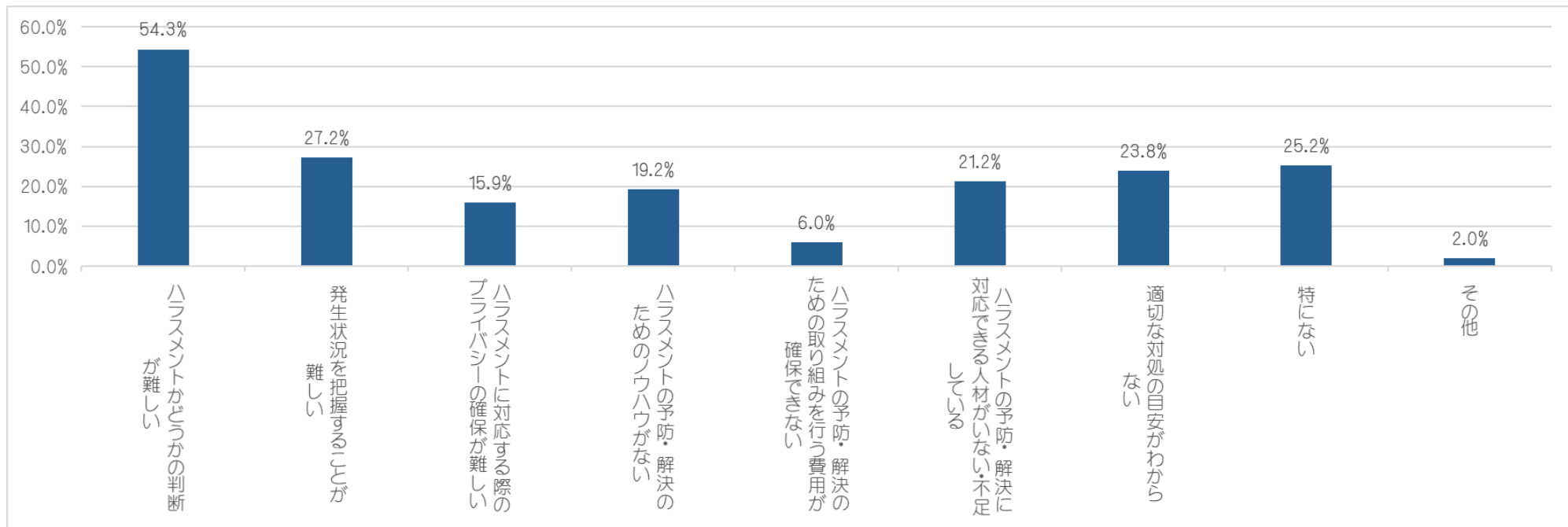
## ■【管理者向け調査】施設・事業所における患者・利用者・家族等への啓発（n=151）



# 施設・事業所のハラスメントへの対応状況（施設・事業所における課題）

○ ハラスメントの予防・解決のため貴施設・事業所での取組を行う上での課題については、「ハラスメントかどうかの判断が難しい」が54.3%、「発生状況を把握することが難しい」が27.2%、「特にない」が25.2%であった。

■ 【管理者向け調査】患者・利用者・家族等からのハラスメントの予防・解決のため貴施設・事業所での取組を行う上での課題（n=151、複数回答可）

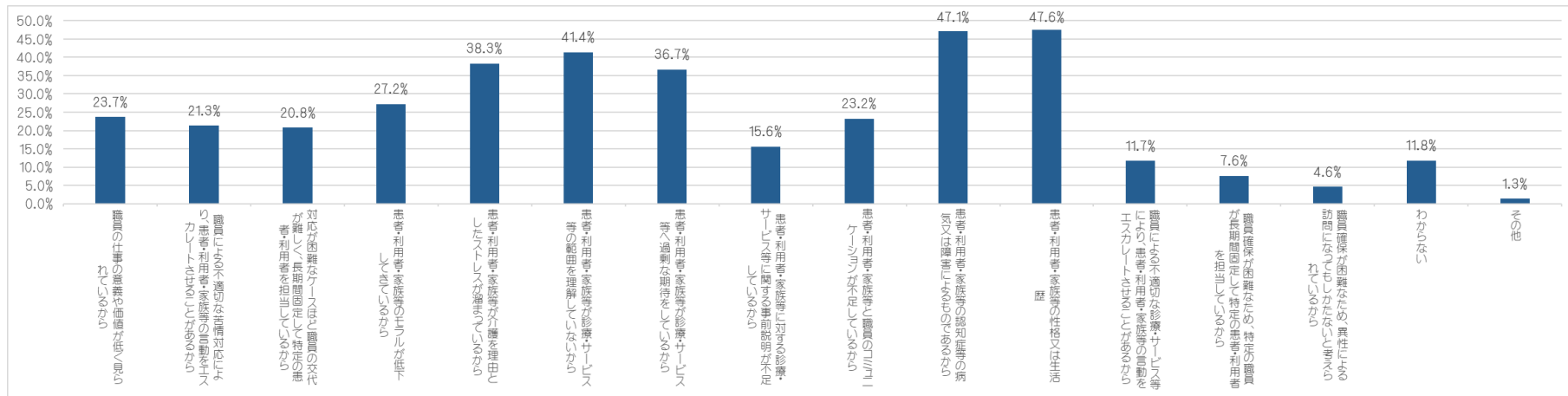




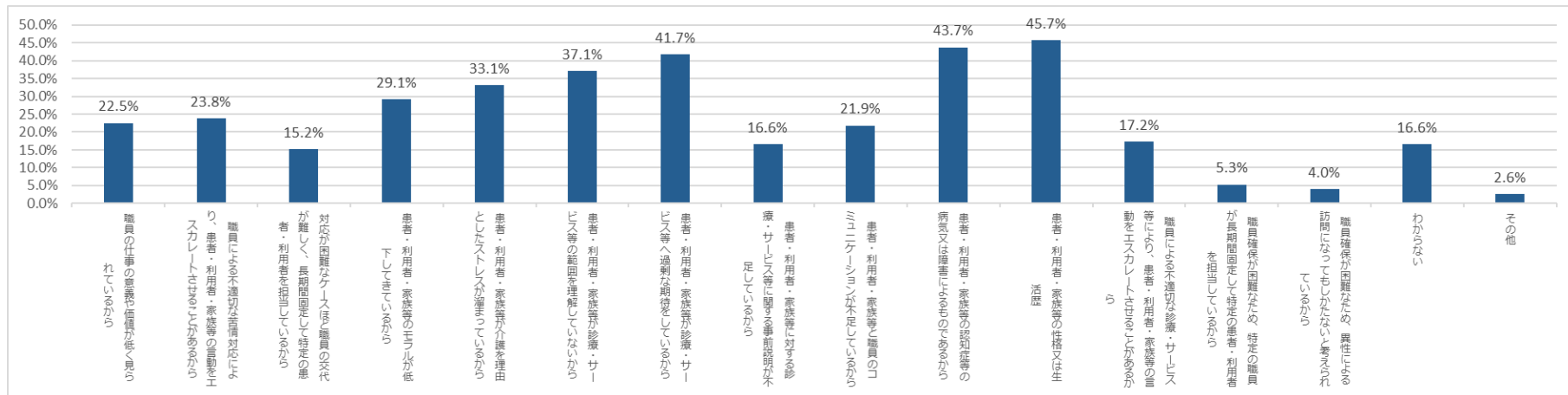
# ハラスメントへの考え方について（発生の原因）

○ ハラスメントの発生原因についての回答は、職員向け調査と管理者向け調査は全体的に同傾向であり、「患者・利用者・家族等の性格又は生活歴」、「患者・利用者・家族等の認知症等の病気又は障害によるものであるから」や、診療・サービスの範囲や内容に関する項目について、割合が高かった。

## ■【職員向け調査】患者・利用者・家族等からのハラスメントが発生する原因（n=788、複数回答可）



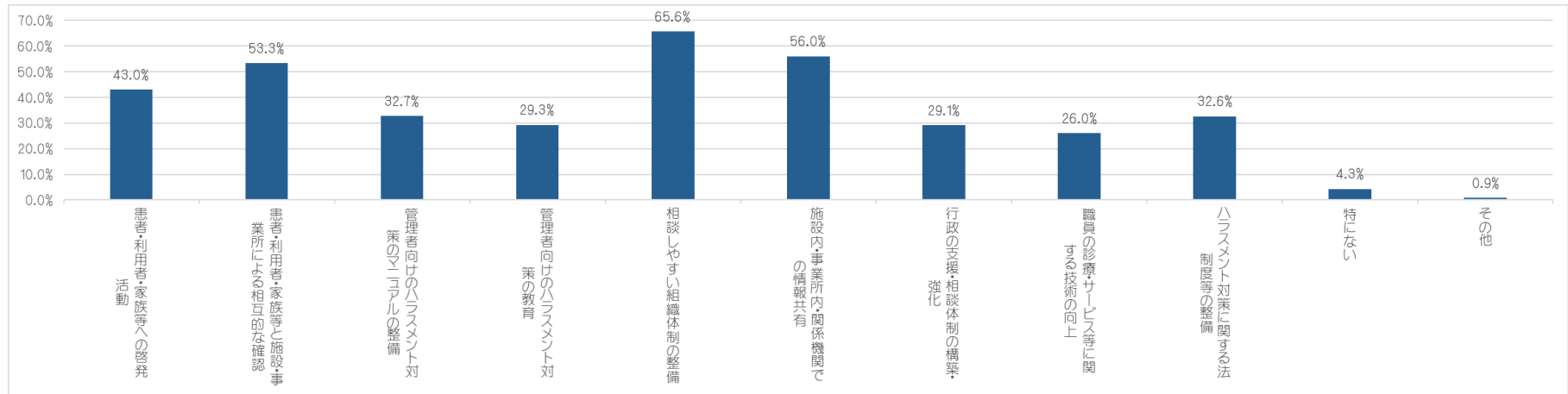
## ■【管理者向け調査】患者・利用者・家族等からのハラスメントが発生する原因（n=151、複数回答可）



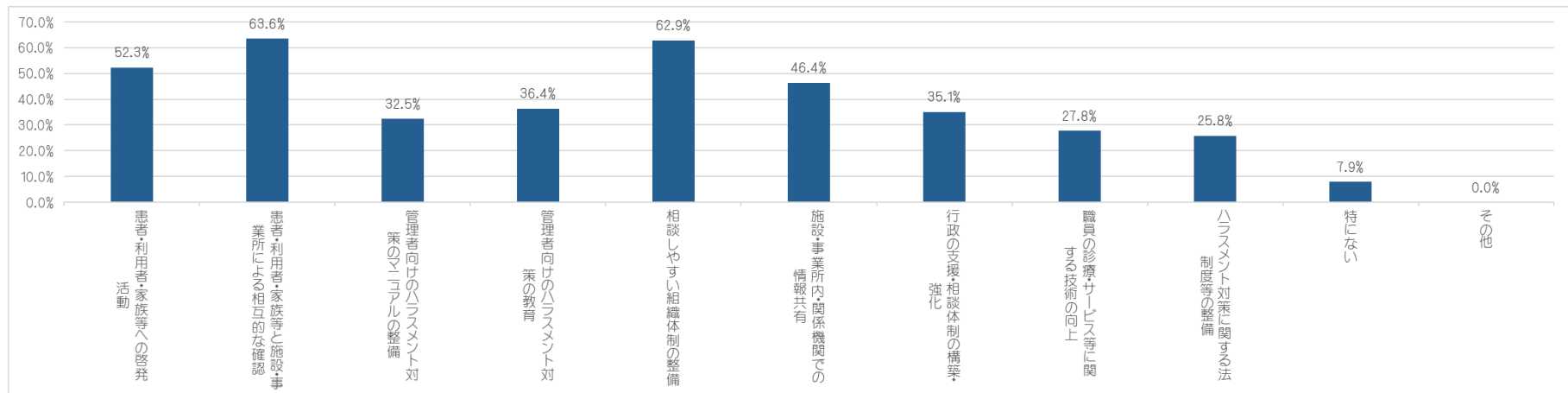
# ハラスメントへの考え方について（必要な対応）

○ ハラスメントの対応で必要なことについての回答は、職員向け調査と管理者向け調査は全体的に同傾向であり、「相談しやすい組織体制の整備」、「施設内・事業所内・関係機関での情報共有」、「患者・利用者・家族等と施設・事業所による相互の確認」、「患者・利用者・家族等への啓発活動」について割合が高かった。

## ■ 【職員向け調査】患者・利用者・家族等からのハラスメントの対応で必要なこと（n=788、複数回答可）



## ■ 【管理者向け調査】患者・利用者・家族等からのハラスメントの対応で施設・事業所として必要なこと（n=151、複数回答可）

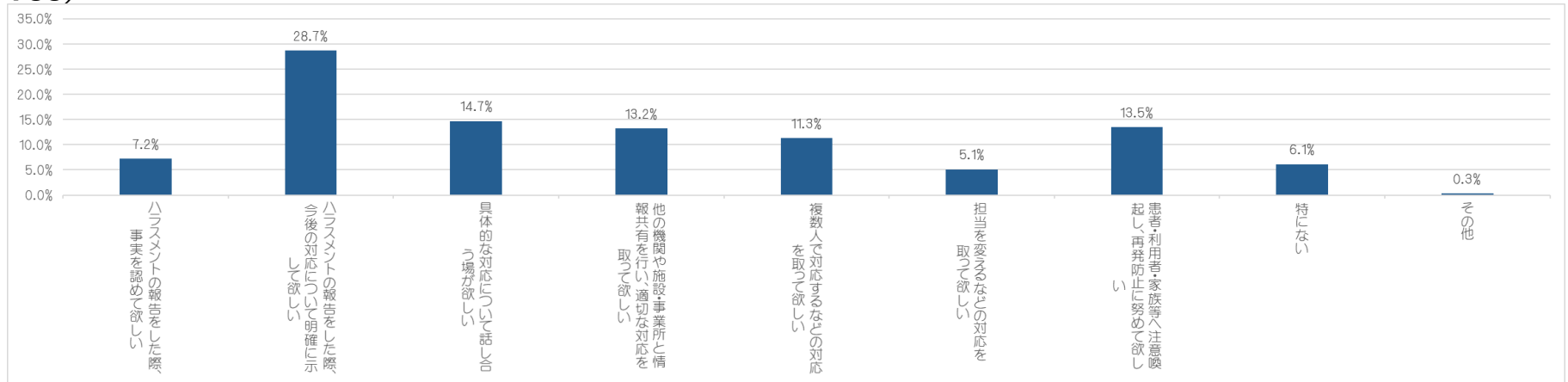


# ハラスメントへの考え方について（希望する対応、管理者の考え方）

- 職員がハラスメントを受けた場合に施設・事業所に希望する対応としては、高い順に、「ハラスメントの報告をした際、今後の対応について明確に示して欲しい」が28.7%、「具体的な対応について話し合う場が欲しい」が14.7%、「患者・利用者・家族等へ注意喚起し、再発防止に努めて欲しい」が13.5%であった。
- ハラスメントに関する管理者の考え方については、「いかなる場合も管理者はハラスメントから職員を守る必要がある」が83.4%、「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」が74.8%、「病気や介護で辛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」が72.2%であった。

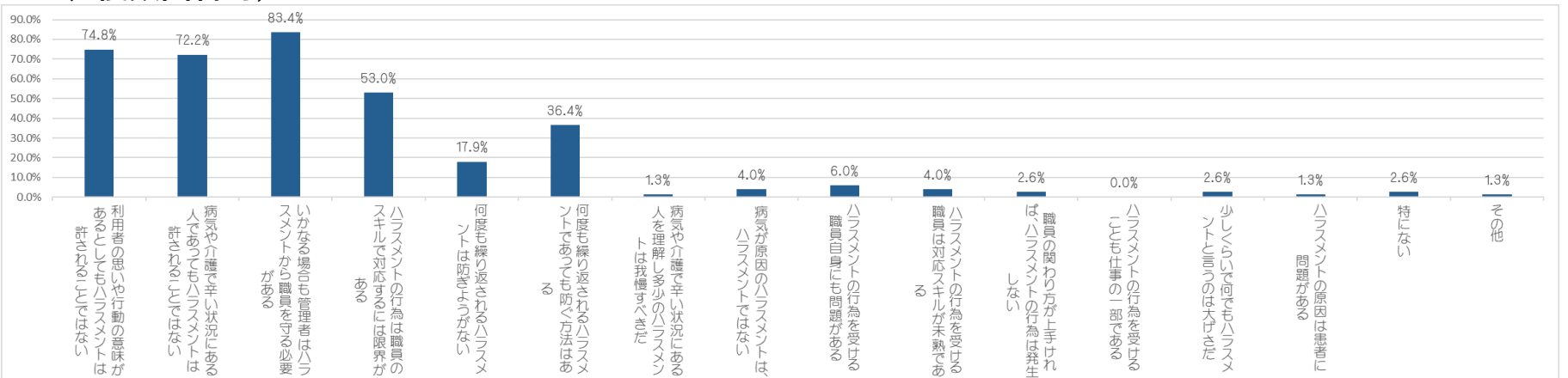
## ■【職員向け調査】患者・利用者・家族等からのハラスメントを受けた場合に施設・事業所に希望する対応

(n=788)



## ■【管理者向け調査】患者・利用者・家族等からのハラスメントに関する管理者の考えをお答えください

(n=151、複数回答可)



## ■職員向け調査からわかったこと

- 回答者の4割がハラスメントを受けたことがある（令和4年度単年でも2割弱）
- ハラスメントを受けた方の3割が「仕事をやめたい」と思ったことがある
- 具体的なハラスメントの内容には生命の危機を感じるなど重大・深刻なものもある
- ハラスメントを受けた方の2割強は、ハラスメントを受けたことについて上司等の他者・他機関へ相談を行っていない
- ハラスメントを受けた人の相談後の状況については、5割が変わらなかったと回答

→多くの職員がハラスメントを受けたことがある

## ■管理者向け調査からわかったこと

- 2割弱の施設・事業所は、ハラスメントの防止対策を整備していない
- 3割の施設・事業所において、職員に対する周知・啓発を行っていない
- 4割の施設・事業所において、患者・利用者・家族等に対する啓発を行っていない
- 施設・事業所でも判断が難しく、対応の目安がわからないといった悩みがある
- 発生の原因は、患者・利用者・家族等の性格や病気・障害などによるものも多いが、サービスへの理解不足、過剰な期待を持たれていることなどもある

→施設・事業所によっては、ハラスメントへの対応（対策）が不足

→患者・利用者・家族等において、提供サービスの内容やハラスメントに対する理解が不足