

ご利用者・ご家族からの ハラスメントに関するアンケート

調査結果報告書
(2018年4月～5月実施)

UAゼンセン
日本介護クラフトユニオン
政策部門

調査概要

(1) 調査の目的

介護現場では、利用者やその家族からどのようなハラスメントが存在し、どのように対応しているのか、さらにその原因などを把握し、今後のNCCUの活動に反映させる目的で、本調査を行った。

(2) 調査時期

平成30年4月～5月

(3) 調査対象

NCCUの組合員 約78,000人

(4) 回答方式

択一選択式 および 複数選択式 および 自由記述式

(5) 実施の方法

調査票は、組合員の自宅へ届けられる機関誌(NCCU NEWS)に同封する方法にて配布した。組合員が各自回答後、同封の返信用封筒(宛先はNCCU本部)に調査票を入れ、ポストへ投函する方法で回収を行った。

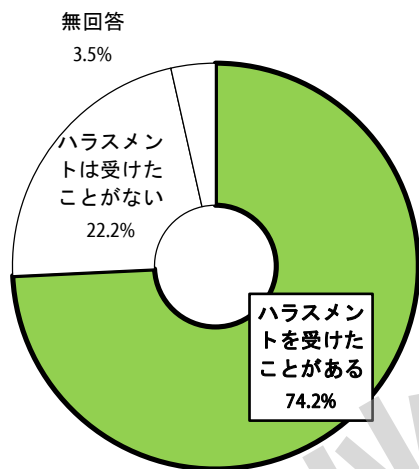
回答者プロフィール

	回答者数	割合(%)	
性別	女性	2,107 87.4	
	男性	293 12.2	
	無回答	11 0.5	
	計	2,411 100.0	
関わっている 介護サービス	訪問介護	1,236 51.3	
	訪問入浴	32 1.3	
	訪問看護	27 1.1	
	通所介護(認知症対応型を含む)	126 5.2	
	短期入所生活介護(ショートステイ)	8 0.3	
	福祉用具貸与	18 0.7	
	特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム)	376 15.6	
	介護老人福祉施設(特養)	23 1.0	
	介護老人保健施設(老健)	7 0.3	
	認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	154 6.4	
	夜間対応型訪問介護	2 0.1	
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	22 0.9	
	小規模多機能型居宅介護	66 2.7	
	看護小規模多機能型居宅介護	3 0.1	
	居宅介護支援	187 7.8	
	サービス付き高齢者住宅	91 3.8	
	その他	23 1.0	
	無回答	10 0.4	
	計	2,411 100.0	
	主な仕事 (職種)	訪問系介護員	1,050 43.6
		入所系介護員	451 18.7
		通所系介護員	109 4.5
		ケアマネジャー	242 10.0
生活相談員		32 1.3	
入浴オペレーター		9 0.4	
看護師		105 4.4	
准看護師		18 0.7	
福祉用具専門相談員		14 0.6	
事務職		89 3.7	
訪問系管理者		62 2.6	
入所系管理者		30 1.2	
通所系管理者		16 0.7	
サービス提供責任者		110 4.6	
その他		68 2.8	
無回答		6 0.2	
計	2,411 100.0		

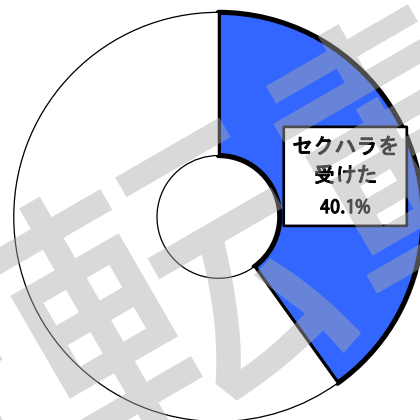
	回答者数	割合(%)		回答者数	割合(%)
事業所の所在地	北海道	72 3.0	事業所の所在地	京都府	51 2.1
	青森県	12 0.5		大阪府	287 11.9
	岩手県	29 1.2		兵庫県	129 5.4
	宮城県	22 0.9		奈良県	14 0.6
	秋田県	9 0.4		和歌山県	21 0.9
	山形県	31 1.3		鳥取県	6 0.2
	福島県	18 0.7		島根県	8 0.3
	茨城県	9 0.4		岡山県	31 1.3
	栃木県	20 0.8		広島県	75 3.1
	群馬県	2 0.1		山口県	18 0.7
	埼玉県	162 6.7		徳島県	6 0.2
	千葉県	131 5.4		香川県	13 0.5
	東京都	410 17.0		愛媛県	14 0.6
	神奈川県	226 9.4		高知県	2 0.1
	新潟県	41 1.7		福岡県	81 3.4
	富山県	12 0.5		佐賀県	6 0.2
	石川県	18 0.7		長崎県	10 0.4
	福井県	5 0.2		熊本県	27 1.1
	山梨県	7 0.3		大分県	1 0.0
	長野県	33 1.4		宮崎県	4 0.2
岐阜県	30 1.2	鹿児島県	3 0.1		
静岡県	82 3.4	沖縄県	1 0.0		
愛知県	145 6.0	無回答	35 1.5		
三重県	27 1.1	計	2,411 100.0		
滋賀県	15 0.6				

ハラスメントを受けたことがある割合と、その性別

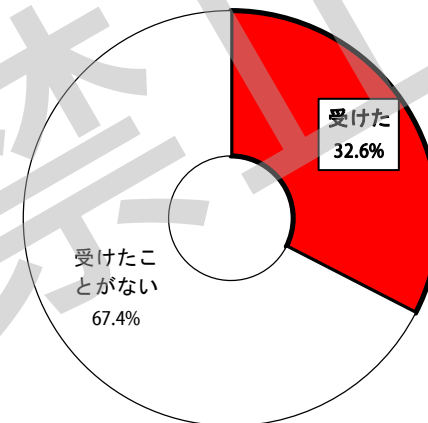
回答者全体 (2411名) のうちの**74.2% (1790名)** が、何らかのハラスメントを受けたことがある



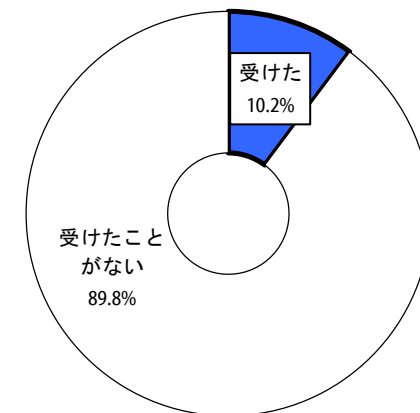
ハラスメントを受けたことがある方 (1790名) うちの**40.1% (718名、回答者全体の29.8%)** が、**セクハラ**に該当する行為を受けている



女性 (2107名) のうちの**32.6% (685名)** がセクハラに該当する行為を受けている

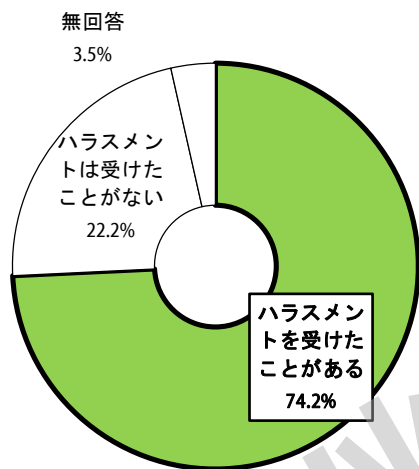


男性 (293名) のうちの**10.2% (30名)** がセクハラに該当する行為を受けている

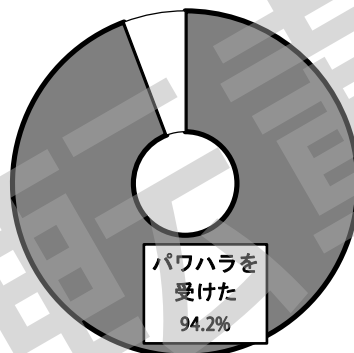


ハラスメントを受けたことがある割合と、その性別

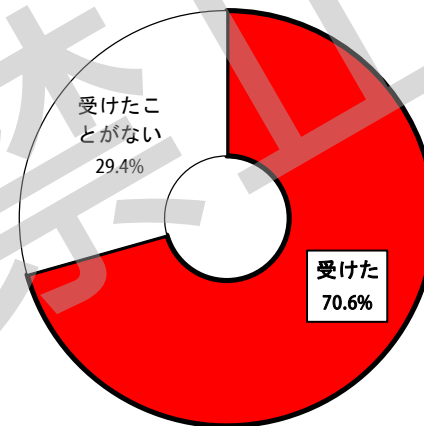
回答者全体（2411名）のうちの**74.2%（1790名）**が、何らかのハラスメントを受けたことがある



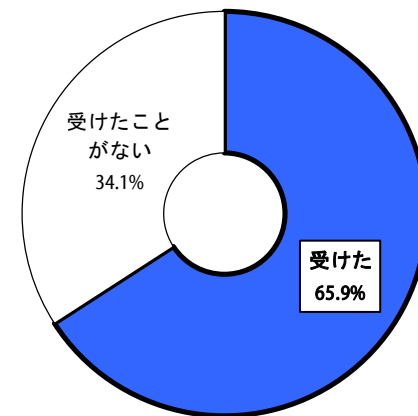
ハラスメントを受けたことがある方（1790名）うちの**94.2%（1687名、回答者全体の70.0%）**が、**パワハラ**に該当する行為を受けている



女性（2107名）のうちの**70.6%（1488名）**がパワハラに該当する行為を受けている

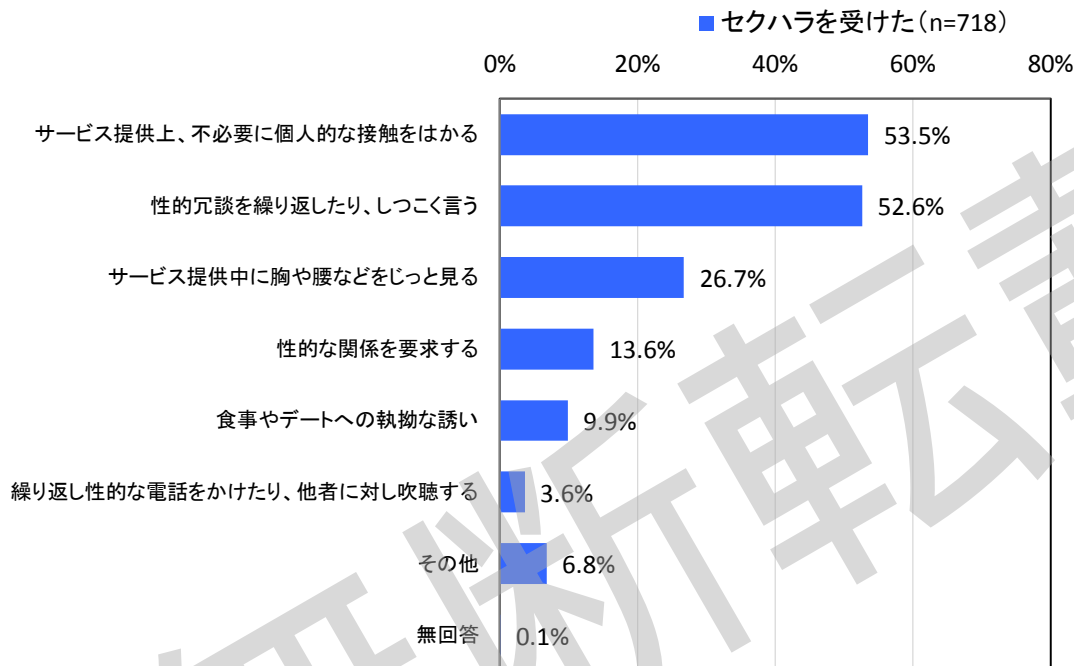


男性（293名）のうちの**65.9%（193名）**がパワハラに該当する行為を受けている



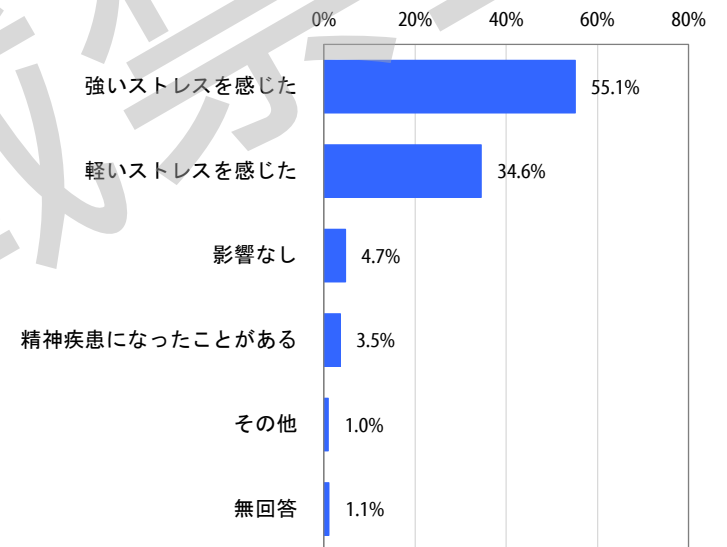
どのようなセクハラに遭遇したか (Q1)

(複数回答)

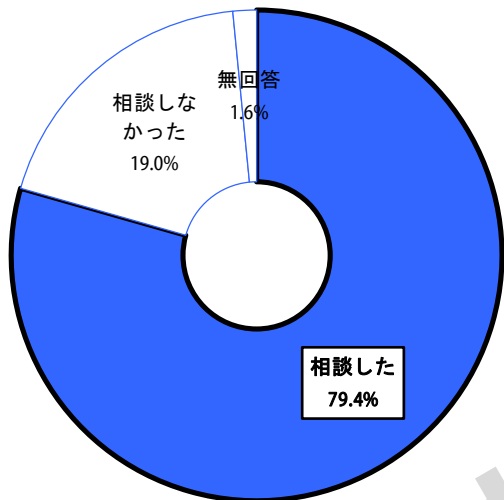


セクハラから受けた自身への影響 (Q2)

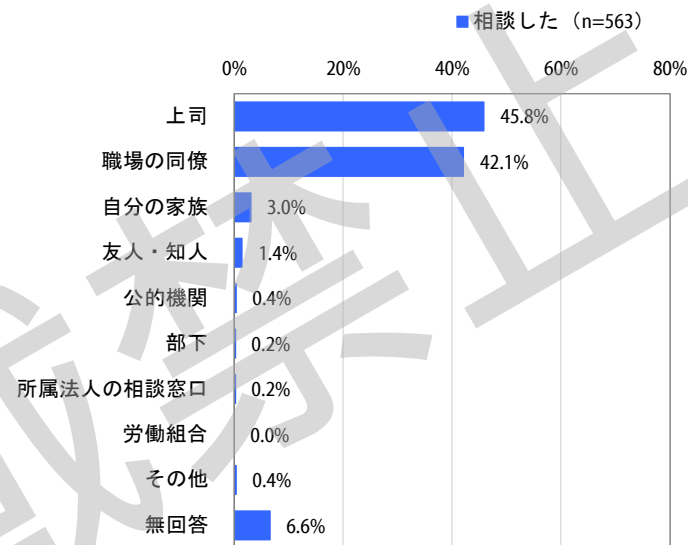
(Q2)



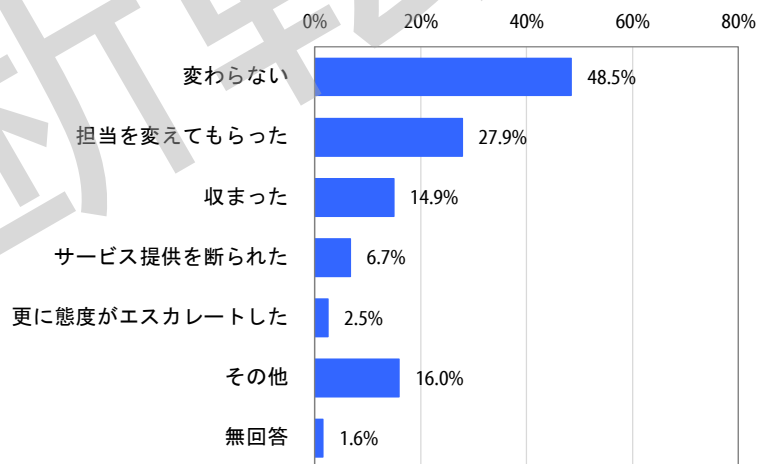
誰かに相談したか (Q3)



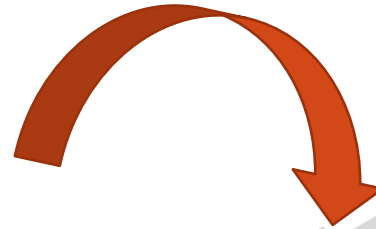
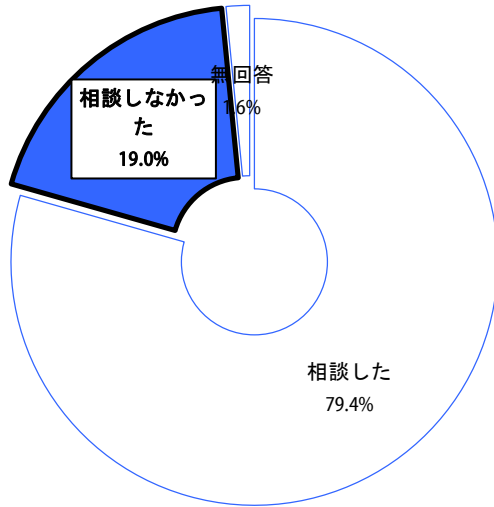
最初に誰に相談したか (Q4)



相談後の変化 (Q5)



誰かに相談したか (Q3)



相談しなかった理由 (Q6) (複数回答)

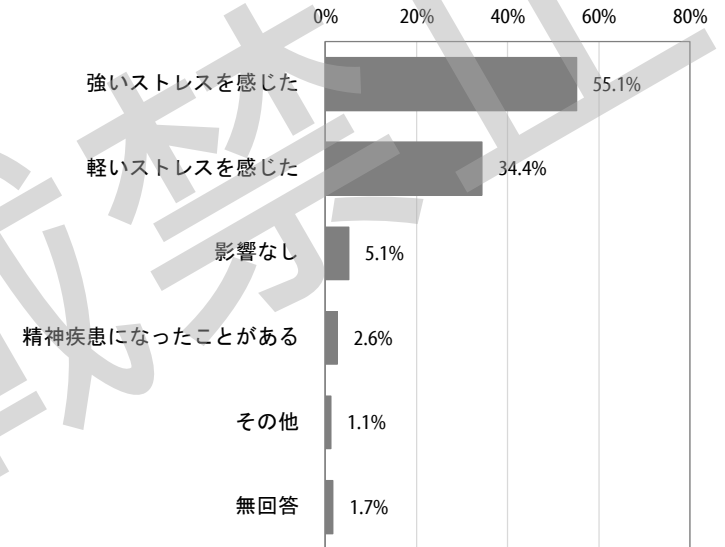
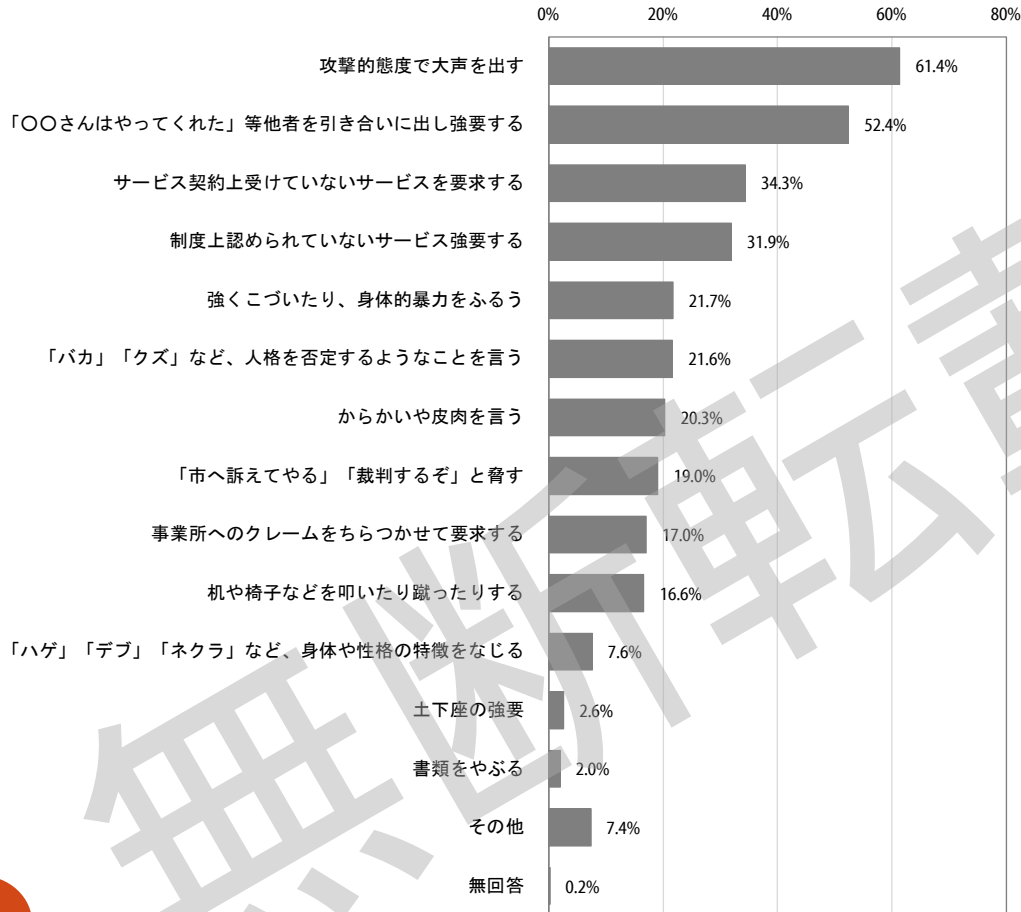
■ 相談しなかった (n=135)



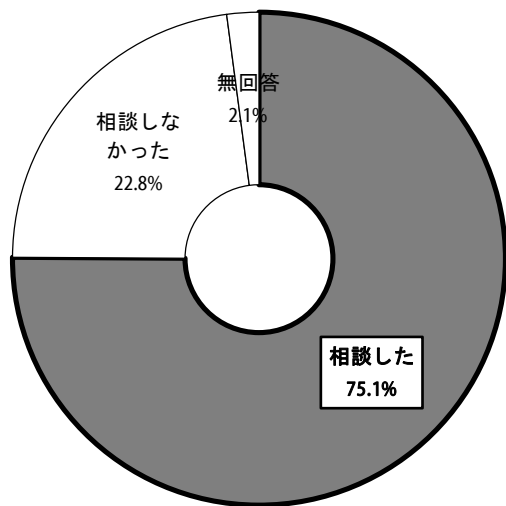
どのようなパワハラに遭遇したか (Q1)

パワハラから受けた自身への影響 (Q2)

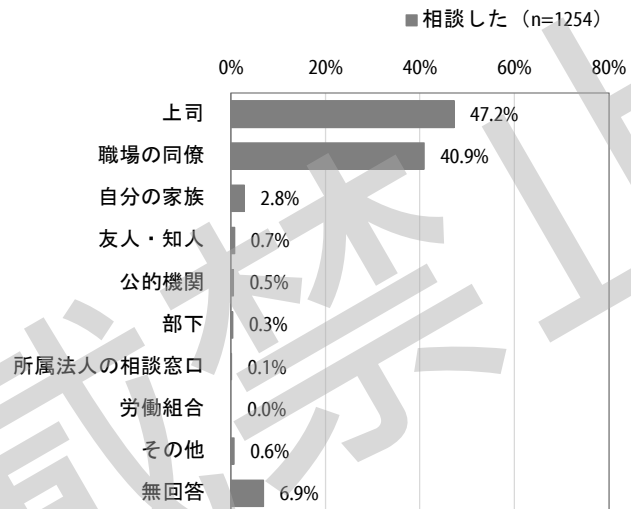
■パワハラを受けた (n=1687)



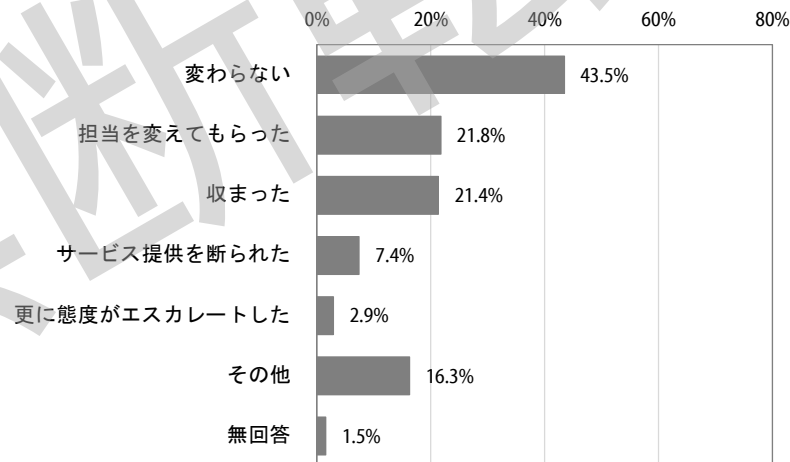
誰かに相談したか (Q3)



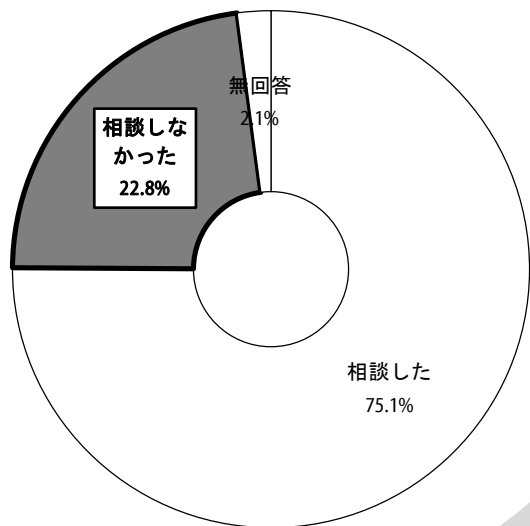
最初に誰に相談したか (Q4)



相談後の変化 (Q5)

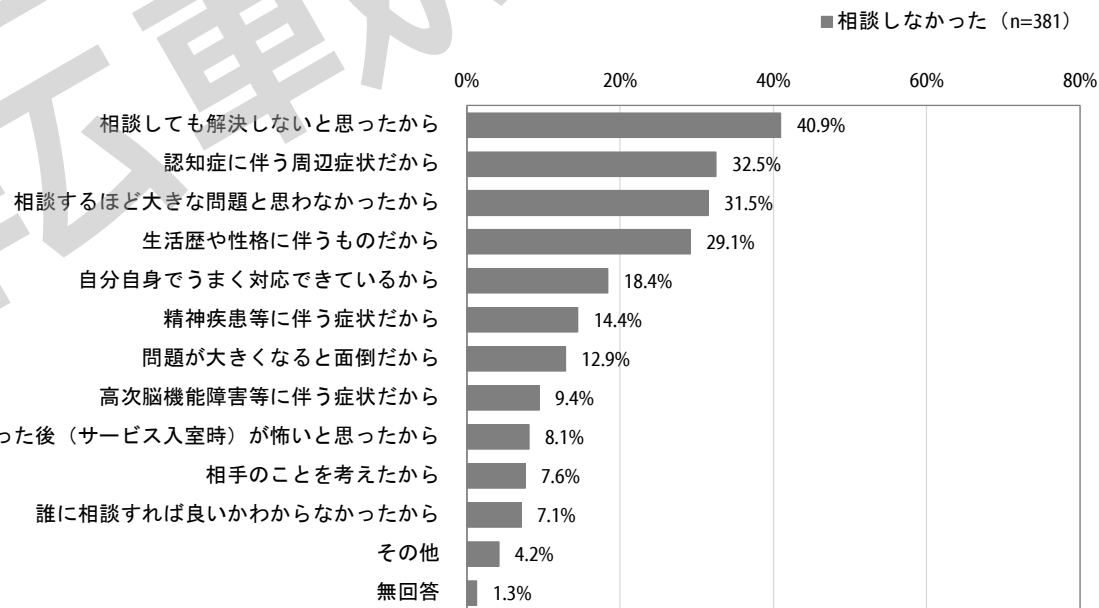


誰かに相談したか (Q3)



相談しなかった理由 (Q6)

(複数回答)



相談しても解決しないと思った理由（記述）（Q6）

介護職のイメージ

- * 介護職は我慢するのが当然という風潮。力量不足と考えられてしまう。
- * プロの介護職はその程度のことは受け流すべき、と言われる。
- * 利用者からのハラスメントは、専門職だからうまくかわす、辛抱するという風潮。

自身の考え方

- * その程度のことは、自分でうまく対応すべきと考えていた。
- * みんなが、セクハラはよくある、と言っているし、あしらえなければならない、と思ったから。自分だけではないと思ったから。
- * みんなが受けていたから当たり前。日常茶飯事。
- * ハラスメントを受けるのも業務のうち、と思っていた。
- * 自分が我慢すればいいだけ、と思っていた。
- * 性的ハラスメントは、恥ずかしくて言えなかった。

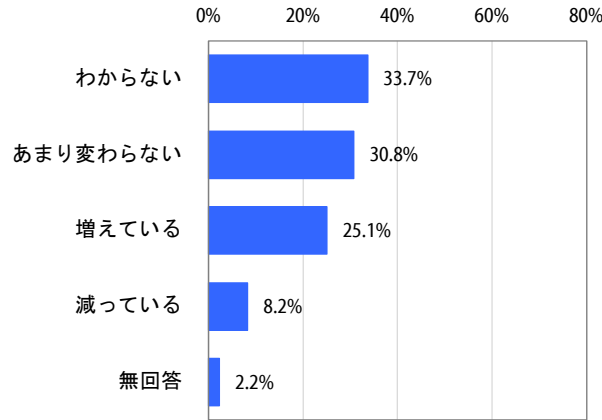
事業所・管理者の態度

- * 上長に言っても親身に聞いてもらえない、対応してくれない、聞き流された。
- * 上長に報告した際に、真摯な態度ではないと感じたから。
- * 上司はクレーム対応能力が乏しい。
- * 隙を作る方が悪い、と言われる。自分が悪い、と言われる。
- * 管理者が他事業所へ移したがるため、眼鏡を壊されてもあざやけがをしたとしても、自己責任として受け入れるしかない。
- * 事業所はご利用者大事。お客様至上主義。
- * 事業所は常にご利用者への体裁しか考えていない。
- * 会社の代表が「すべてはご利用者様のためにある」と発言。

職場ではハラスメントが近年増えているか (Q7)

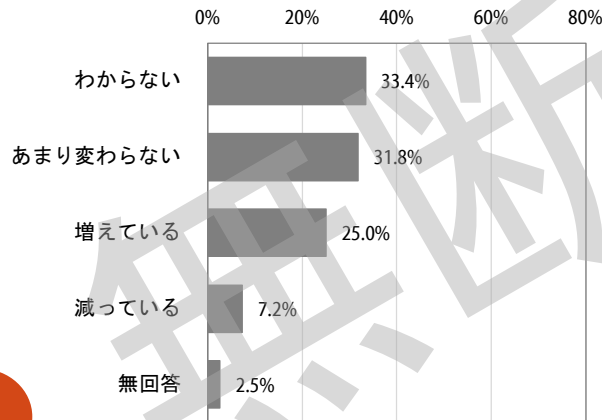
ハラスメントが発生している原因 (Q8)

■セクハラを受けた (n=718)



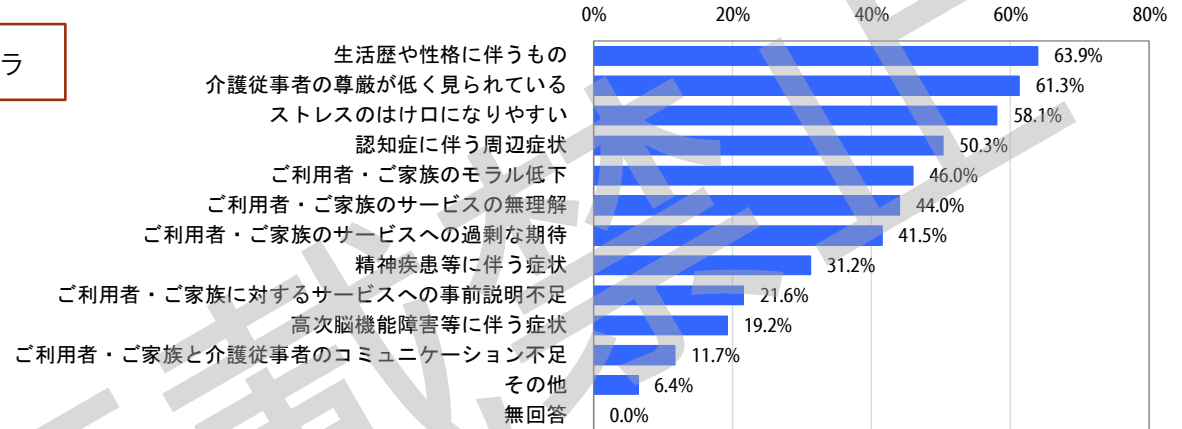
セクハラ

■パワハラを受けた (n=1687)

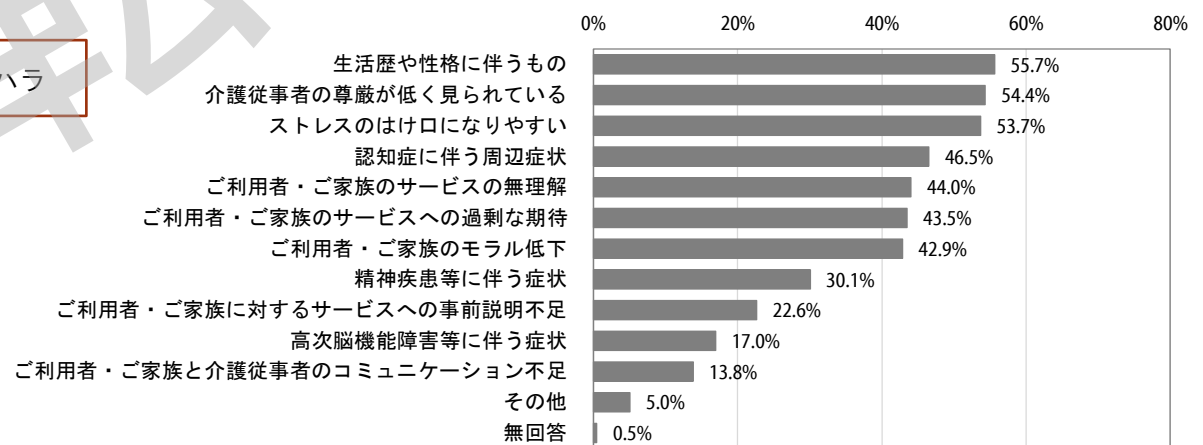


パワハラ

■セクハラを受けた (n=718)

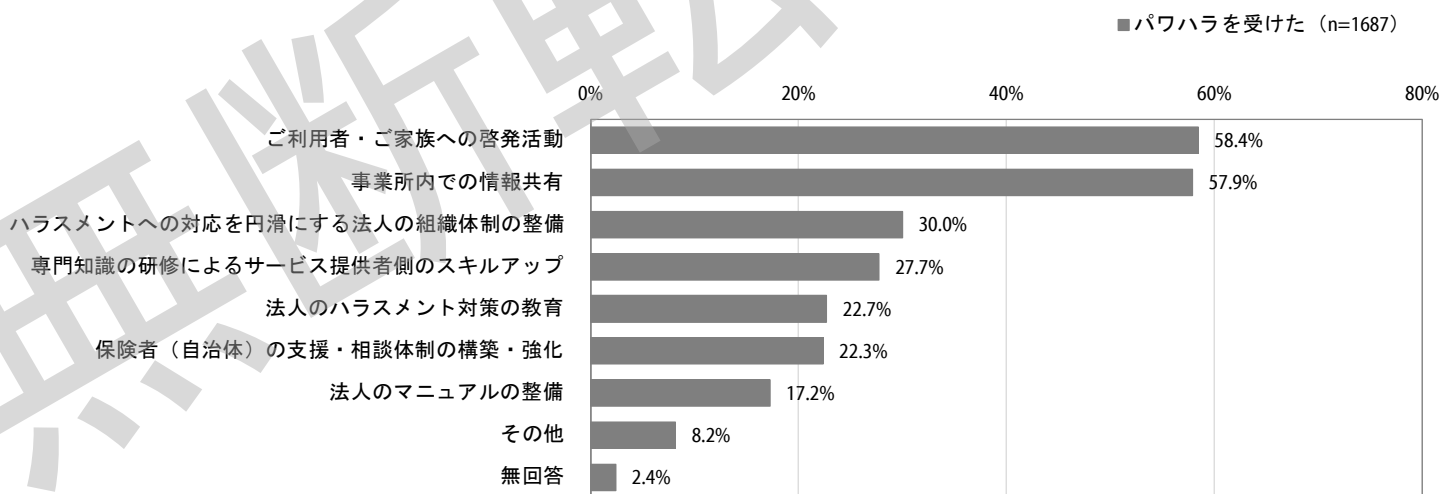
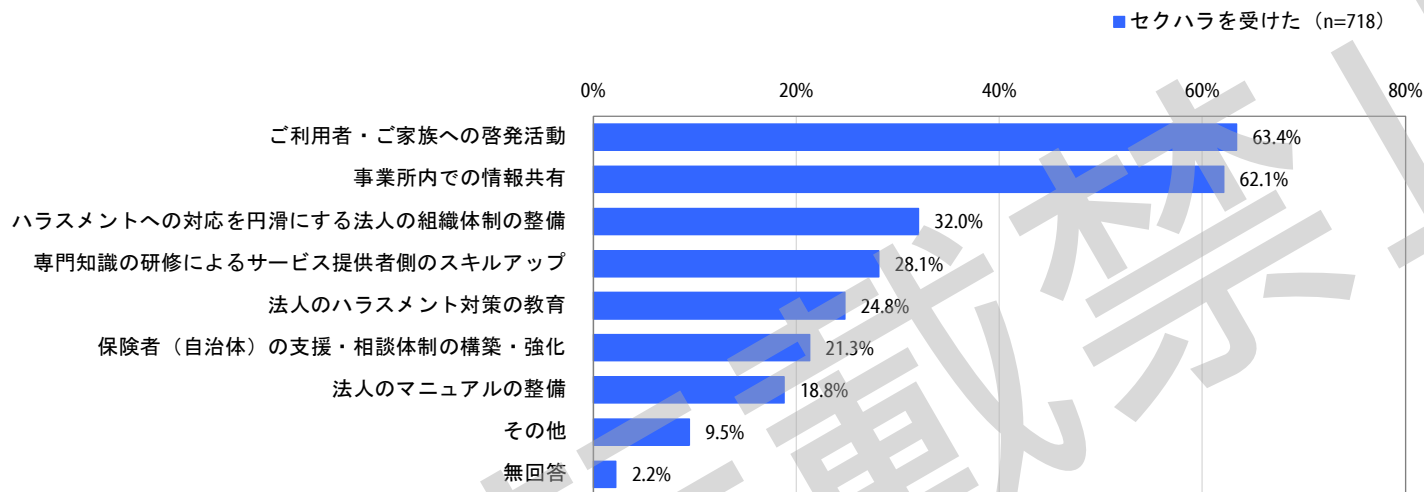


■パワハラを受けた (n=1687)



ハラスメントから介護従事者を守るために、どのような対応が必要か (Q9)

(複数回答)



ハラスメントから介護従事者を守るために、どのような対応が必要か (Q9)
(記述)

国・行政

- * 退去・退所させて良い、という自治体のルールを定める。
- * 国がサービス提供拒否のマニュアルを作成する。
- * 介護保険制度に関する啓発を行う。注意事項等。
- * 介護保険法を、きめ細かく厳しく、介護員の尊厳が守られるような文言を入れる。拠り所があれば心強い。
- * 法整備、罰則強化。
- * 介護保険料の引き上げ。利用料金を安く設定しているため、介護従事者を地位の低い者のように簡単に扱っている。
- * 国が、働く者への理解が足りない。もっと現場を知ってほしい。
- * 地域別にリストを作り情報共有する。

国を挙げて、介護者の人権対策を！

ハラスメントから介護従事者を守るために、どのような対応が必要か (Q9)
(記述)

事業者

- * 事業者は安全第一の考えを。
- * ハラスメントを受けたら、**事業者側から断る**。なぜ、こちらがそんなに我慢しなくてはいけないのかわからない。
- * **契約書の内容**に、ヘルパーがハラスメントを受けた場合サービスを終了することもある、と記載する。
- * 契約の前にできるサービス、できないサービスを説明する。**ダメなものはダメ**、とはっきり言う。
- * **管理職・上長の教育**。
- * **お客様至上主義をなくす**。「お客様は神様」の時代ではない。
- * 会社が、**毅然とした態度**をとるべき。お客様だからといって、ペコペコ頭を下げない。
- * **介護職の心のケア**を行う。
- * **複数名での訪問**。(二人体制。男性がいてほしい。) **そのための報酬の整備←国**

**事業者がスタッフを守ってください！
介護従事者の人権ももっと守られるべき！**

ハラスメントから介護従事者を守るために、どのような対応が必要か (Q9)
(記述)

社会

- * もっとメディアへ実情を知らせる→世の中へ発信
- * 社会へ、介護する側へのハラスメントの現状の理解
- * メディアによる啓発
- * 学校教育で介護を体験する
- * 今、介護に関心のない人々へも周知していく
- * 各機関への情報の提供と連携

業界内だけではなく、社会全体で問題提起を！

ハラスメントから介護従事者を守るために、どのような対応が必要か (Q9)
(記述)

介護従事者

- * 介護従事者が毅然とした態度をとれば大丈夫だと思う。
- * はっきりと「そのような言動はやめてください」と全職員で足並みそろえて言う。
- * コミュニケーション能力を高める。
- * サービス提供者の心得などの学習
- * 事業所内での情報共有

その他

- * 利用者のご家族に通報して、現状を話す。
- * ヘルパーは専門教育を受けた介護のスペシャリストであり、お手伝いさんではない、ということを利用者にしっかり伝えてほしい。

**介護者の権利も、利用者の権利と同様に
守られるようにしてほしい！**