

ケアマネ部会 ハラスメントアンケート結果報告

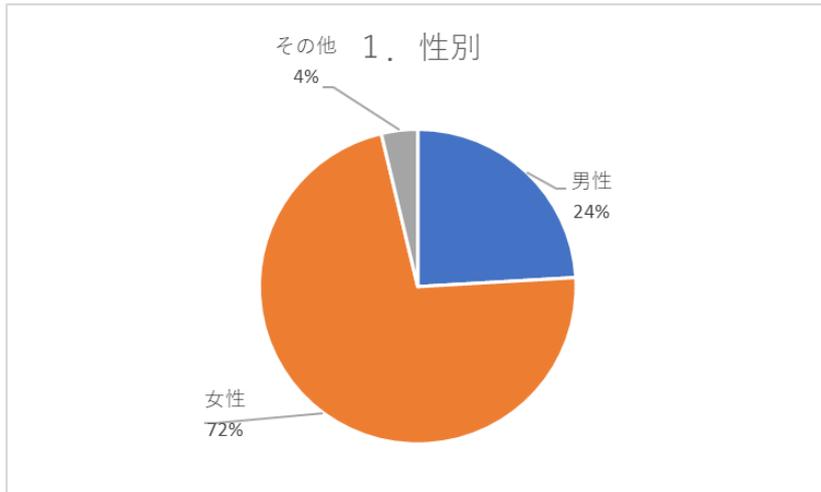
2023年5月 江東区介護事業者連絡会ケアマネ部会

集計担当：(千葉・細谷・重野・比嘉)

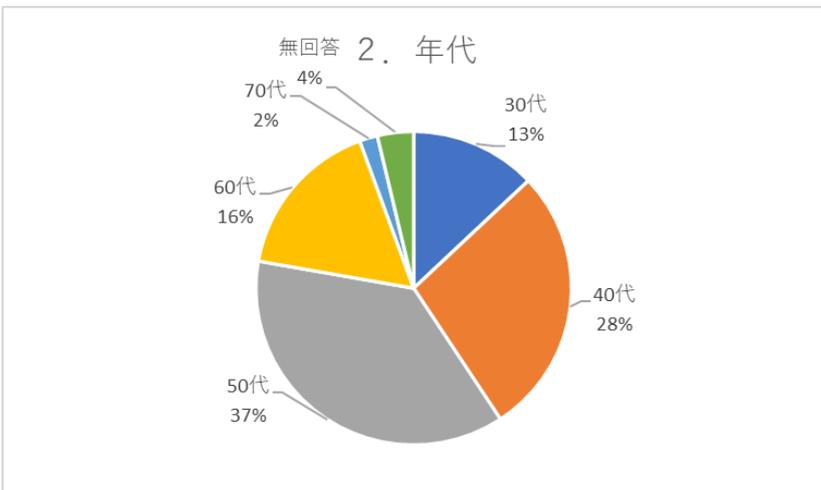
2022年10月に実施しましたハラスメントに関するアンケートに54名の方からご回答をいただきました。ご協力いただいた皆様に厚く御礼申し上げます。以下に結果をご報告致します。

アンケートへのご回答について、「個人の特定が心配」というお声もいただきました。そのため個人が特定される可能性がある文言についてはこちらには載せていません。実態を知っていただく上で必要な内容については一部文言を変更して記載しています。

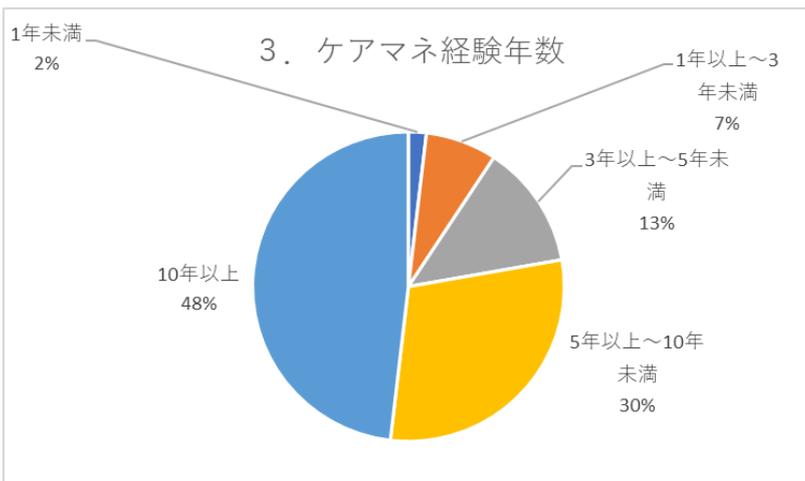
アンケート回答者の属性について



男性	13	24%
女性	39	72%
その他	2	4%
	54	100%



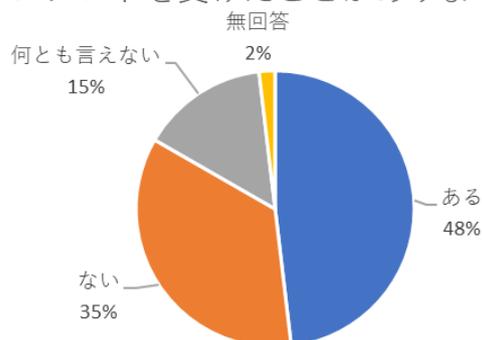
30代	7	13%
40代	15	28%
50代	20	37%
60代	9	16%
70代	1	2%
無回答	2	4%
	54	100%



1年未満	1	2%
1年以上～3年未満	4	7%
3年以上～5年未満	7	13%
5年以上～10年未満	16	30%
10年以上	26	48%
	54	100%

ハラスメントを受けた経験

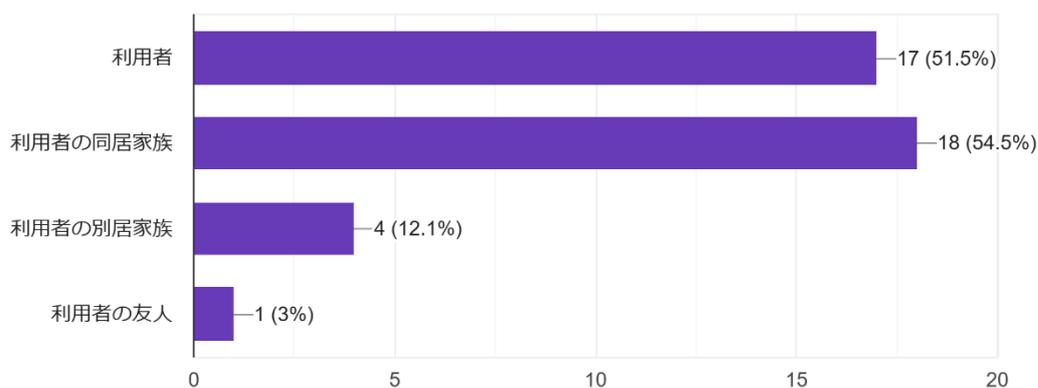
4. 業務中に利用者、利用者家族等からハラスメントを受けたことがありますか



ある	26	48%
ない	19	35%
何とも言えない	8	15%
無回答	1	2%
	54	100%

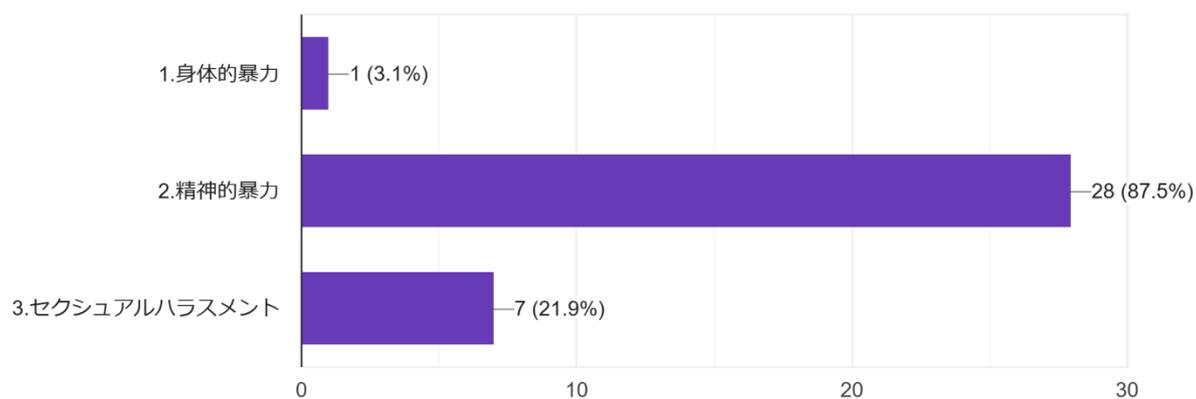
5. どの立場の人からハラスメントを受けましたか。(複数回答可)

33件の回答



6. どのようなハラスメントを受けましたか。(複数回答可)

32件の回答

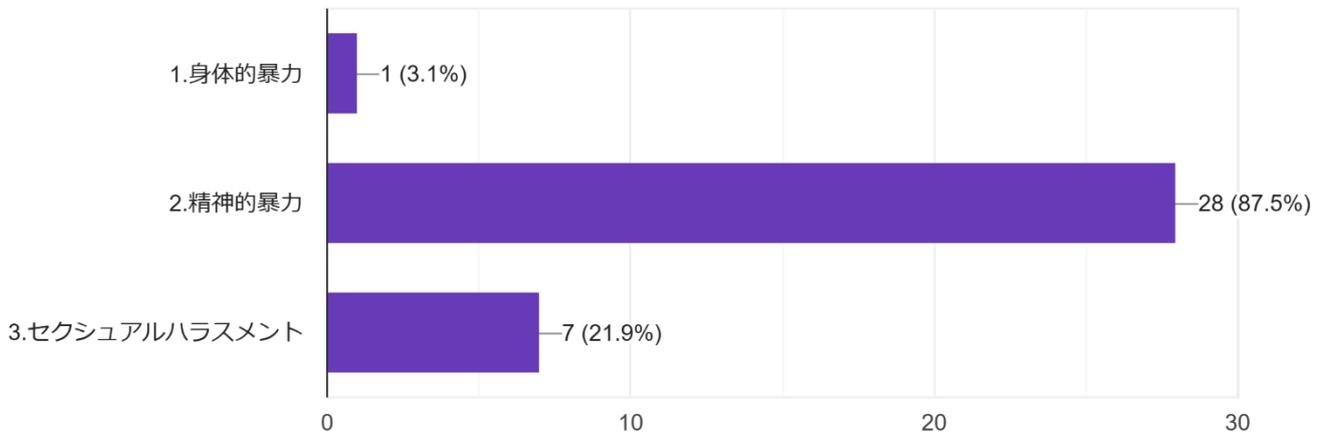


ハラスメントの内容について

6. どのようなハラスメントを受けましたか (複数回答可)

6.どのようなハラスメントを受けましたか。(複数回答可)

32件の回答



7. ハラスメントの内容 (記述式回答)

①体を触られる。 5件

- ・訪問中、男性利用者から毎回のよう体に触られ、注意しても繰り返された。

②卑猥な言葉を言われる。 1件

③怒鳴られる。 5件

- ・本人の希望にそわないと大声で怒鳴られた。
- ・自分が話している時に「目をそらした、お前に話してんだよ」とおっしゃり、急に激怒され怒鳴られた。

④物を投げる。 2件

- ・ケアプランを投げつけられる

⑤人格を否定する発言をされる。 4件

- ・人格否定の発言や威嚇するような暴言（お前の親の顔が見たい。どんな育ち方したらそんな態度ができるんだ等）
- ・わざと侮辱的な言葉をかけ続けていた。

⑥脅される。 6件

- ・「担当を辞めさせる」と言われた。
- ・「私を怒らせると怖い」といった発言があった。

⑦無視される。 3件

- ・ヘルパーが訪問日程を間違えてしまった事でのクレーム対応に訪問したところ、正座をしたまま無視され続けた。

⑧理不尽なことを言われる。(できないサービスを要求、時間外の対応、事務所へのクレーム等) 13件

- ・ショートステイ先におやつを持って来るよう日曜日に緊急携帯へ電話してくる。
- ・高度な Dr との調整を求められ、実現できないと、能力批判や説教めいた高圧的な一方的指示をする。意に添わない発言には訟詐匂わず言動、メールの拡散。

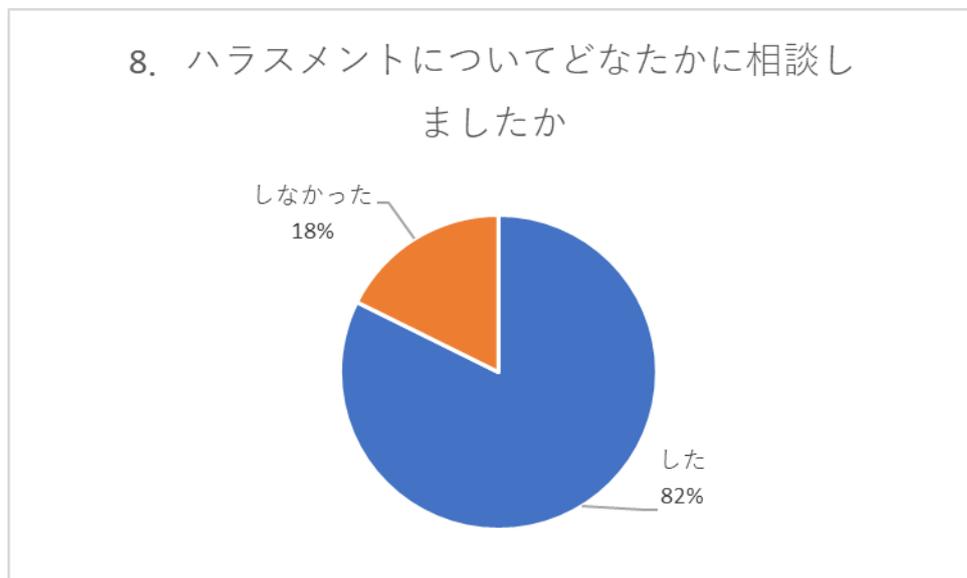
⑨長時間の拘束 4件

- ・夜間や休日に度々電話が来て長時間説教をされた。

⑩性別に対する不満 2件

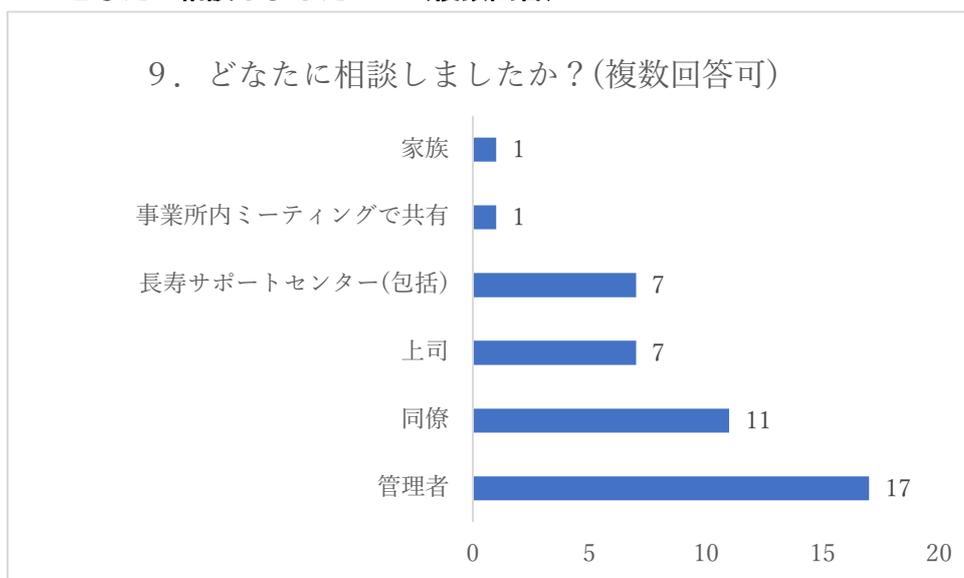
- ・ご主人から女性軽視発言や、女性は信用できない等。契約が進まず、奥様への支援になかなかつなげられず。

8. ハラスメントについてどなたかに相談しましたか



した	28	82%
していない	6	18%
	34	100%

9. どなたに相談しましたか (複数回答)



10. 相談しなかった理由を教えてください。(記述式回答)

①自分にも原因があると感じた 1件

・長時間の拘束が相手側のみでなく、自分にも何か原因があるのかと感じたから

②一時的なものでその後は無かった 1件

③ハラスメントと思わなかった。 1件

④病気ではいまいと思った。 1件

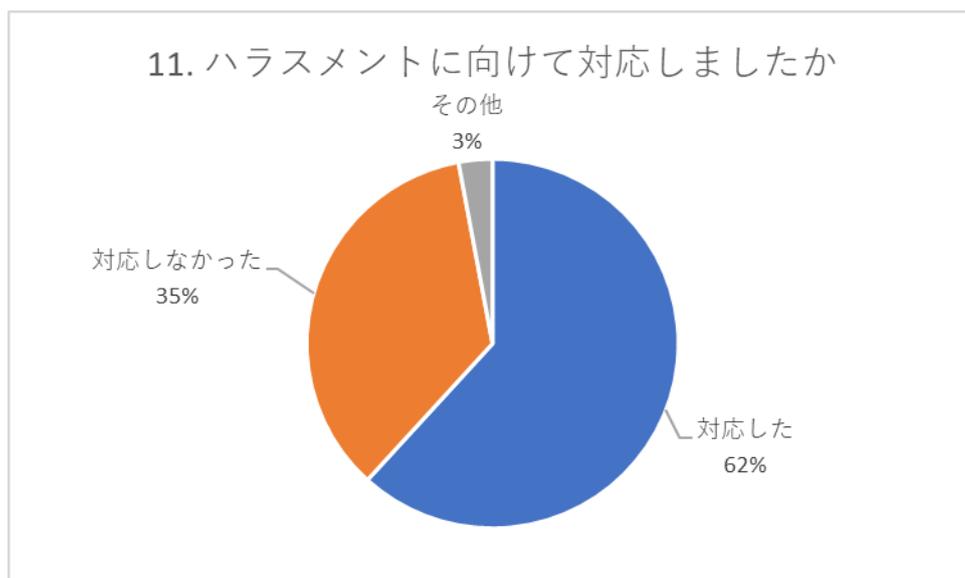
⑤理解してもらえないと思った 1件

・今まで仕事をしてきた中でよくあることで、相談したところで理解を得られるとは思わないため。

⑥相談相手がいなかった 1件

・相談相手がいなかった

11. ハラスメントに向けて対応しましたか

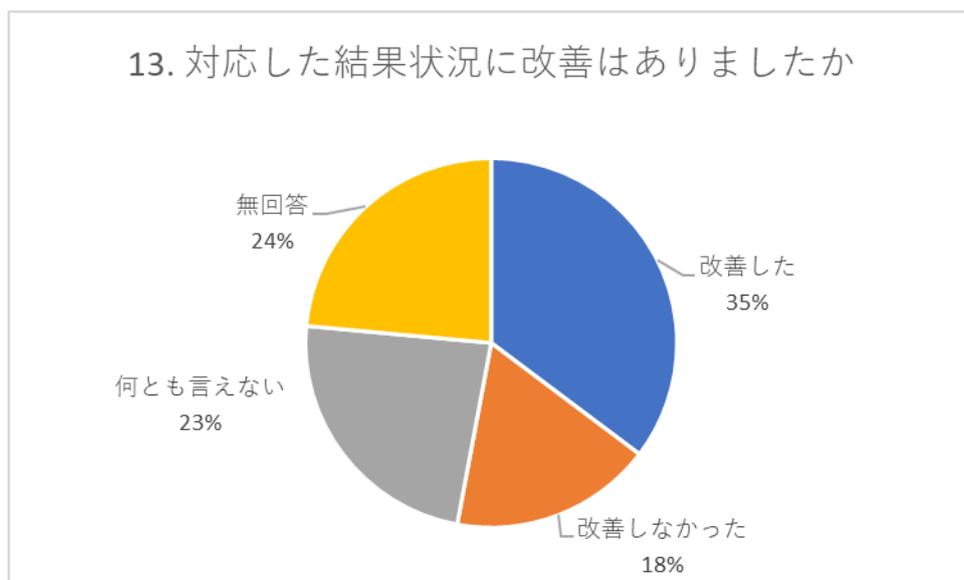


対応した	21	62%
対応しなかった	12	35%
その他	1	3%
	34	

12. ハラスメントにどのように対応しましたか（記述式回答）

対応した	対応しなかった
方法1：ケアマネ変更 8件 ・事業者変更 ・男性ケアマネに変更した	耐え続けている 3件 ・やり過ぎて聞いている ・我慢して耐え続けている
方法2：事業所内で情報共有し対応した 4件	
方法3：包括と連携して対応した 4件 ・事業所内・包括と共有、1人で抱え込まないようにした。	平然と対応している 1件 ・その後、訪問時は何もなかったように訪問している
方法4：ご家族へ相談した 2件	
方法5：各事業者と連絡を取り合った 1件	
方法6：一人で様子を見ながら対応 5件	
その他 3件	その他 1件

13. 対応した結果状況に改善はありましたか



改善した	12	35%
改善しなかった	6	18%
何とも言えない	8	24%
無回答	8	24%
	34	

14. 13の内容を具体的に教えてください。(記述式回答)

改善した

① 担当ケアマネの変更

- ・男性ケアマネになると普通の態度になった。
- ・担当変更により怒りが収束した
- ・新たに支援していただいたケアマネジャーも守秘義務を大事にして当方には交代後の様子などお伝えいただくことはなかったが「何とか上手く行っています」との連絡があり安心した。

② 本人・家族に業務内容や状況等を説明した

- ・ケアマネジャーの業務範囲について説明した。
- ・ご家族に状況を説明し、誤解をとく言葉掛けを根気強くして頂き改善された。

改善しなかった

- ・包括担当者から「誰にでも怒鳴る人だから怒鳴られるのをやり過ぎせよ」と言われた。
- ・説明しても理解されない。
- ・その後も辻褄の合わない、わけのわからない苦情を訴えられた。
- ・居宅介護支援が終了になってもしばらくしてから数回連絡が来ていた。
- ・上司に対応を切り替えたが組織の複数名にターゲットが移り、状況は悪化した。
- ・特に何も対策をしていなかった為、ただひたすら自分を責めていた。自分の対応が悪い事が原因だと思い話を傾聴していた。

何とも言えない

- ・ハラスメントに関する注意事項を重要事項説明書に盛り込んだ
- ・同行訪問するようになる前に別のサービスに移り終了となった。
- ・今の所はクレームはないがメールで連絡し合うと決めても対応が遅い。
- ・特に何も対策をしていなかったため、ただひたすら自分を責めていた。自分の対応が悪いことが原因だと思
い話を傾聴していた
- ・家族も24時間何でもCMに連絡して良いとの考えだった。
- ・担当を降りて管理者に引き継いだ。

15. その他、ハラスメントについて困っていることはありますか。

① ケアマネの役割への理解が乏しい

・ケアマネ交代を言われたのは1回きりですが、「忙しいから毎月来なくてもいい」と毎月の訪問を面倒がられるのは大体が家族です。その都度、お忙しいところ申し訳ありませんと訪問していますが、サービスだけ使ってケアマネを邪嫌にする家族がみられる。

② 対応の難しさ

・ハラスメントの困難事例としてのケアマネ交代依頼が多く、ハラスメントを承知の上で引き受ける事も多々あります。ケアマネジャーは疲弊しきってしまっている為、引き受けざるを得ない状況があり、改善方法も見つかりません。困難事例について、行政と共に関わる環境ができればと思います。

・無理な要求をすることに対して、出来ないことを説明すると、ケアマネ変更だけではなく、必要以上の苦情や大きな問題とされてしまいました。そのことで一日何度も怒りの電話が何日も続き、対応してもずっと怒りがつづき困ったことがあります。

・昨今、ハラスメントまで認定されなくても、過剰な要求をする利用者や高圧的（権利者意識が強い）が多くなっている印象がある。交代、事業所変更のケースが増えたり、ケアマネはもちろん、悩む事業所は少なくないと思う。精神的に追い込まれ、離職につながる事が増えては残念でしかない。

・忌引きや公休、深夜、休日であっても、業務時間外の緊急でない連絡に対応しなくてはならない状況が困っている。

・脅迫電話で「おまえの会社にどなり込むぞ」と連絡があって待機していたが結局来なかった。その後事業所に警備システムを導入した事があった。

③ ハラスメントの判断が難しい

・高次脳機能障害や認知症などの発症や進行によるものであるのか、もともとの性格であるのか判断は難しい。ハラスメントは受ける側の感じ方によるところが大きい。

・どこまでを精神的ハラスメントと判断できるのか 自分でも迷う。

④ 自分以外のサービス関係者へのハラスメントへの対応に苦慮

・訪問介護士に対するハラスメントと思われる言動のある利用者への説得、関わり方は難しいです。

⑤ 利用者のサービス提供体制が不安定になる

・家族の言動により、担当事業所の辞退は頻回に生じ、利用者のサービス提供体制が安定せず、利用者の権利擁護面での不利益が生じ、この点で困った。

⑥ ケアマネの知識や接遇の向上も必要

・ケアマネの資質や接遇面に関してかなりばらつきがあるように感じます。知識不足や接遇が不十分であることからハラスメントに繋がることも考えられるので、防止する意味でも資質向上や常識ある態度を心がける必要がありますね。

おわりに ～報告書を作成して～

今回のハラスメントアンケートはケアマネ部会で作成し、江東区の居宅介護支援事業所にご協力をお願いし、Google フォームもしくはFAXにてご返信をいただいたものです。いただいたアンケートの結果については、ケアマネ部会の中で立ち上げたハラスメント委員会を中心にケアマネ部会の中で議論し、報告書を作成しました。ご協力いただいた皆様に心より感謝しております。

報告書のまとめにかえて、ハラスメント委員それぞれの所感を記載させていただきます。

・ハラスメントで精神的に辛い思いをしても誰にも相談できずにいたり、解決につながらない実態が見えてきました。介護現場を守るためには事業所内で抱え込むのではなく、地域で問題を共有して対策を考えていくことが重要だと感じました。

・解決した事例の中で、担当ケアマネの交代で解決した事例は 11 件、その中で女性から男性に交代した事例が多く、原因の中には、利用者又は家族の病気（高次脳機能障害等）や精神疾患（疑われる）が原因となる事例は 7 事例と比較的多かった。また、自分を責めて我慢している方が数名おり、DVの被害者のような心境に陥っている状態の方がいました。回答者の一人は、ハラスメントの原因をケアマネの知識不足と接遇不十分とし、その解決策として資質の向上・常識ある態度（必須）・一人で抱え込まない・行政と共に関わる環境を挙げている方がいました。

行政が直ぐに共に関わり解決出来る機関を提供するとは考えられません。そこで、気軽にカウンセリングを受けられる場があれば良いのかなと思います。加えて弁護士に相談できる場があればと考えます。行政には精神科医師・弁護士に相談できる場を提供してもらいたいと思います。

ハラスメントは介護支援専門員だけではなく、他のサービスにも必ずあることなので、他のサービスの方にもアンケートを実施し、現状を確認した方が良いとも思いました。

・「ケアマネジメントの現場におけるハラスメントの実態を明らかにしたい」という思いで実施した今回のアンケートですが、いただいた回答を読めば読むほど、「こうすれば解決する」という簡単な答えは見つけにくいと感じました。しかし「一人で抱え込まない」「一事業所だけで抱え込まない」ということは確実に言えるのではないかと思います。そして、今後もやりがいと誇りを持って、この仕事を続けていくためには、①ハラスメントが起こりにくい土壌づくり（ハラスメントの予防）と、②起きた場合の解決策について、他の専門職の方のお知恵も借りながら、その引き出しを増やしていきたいと思いを強くしています。このアンケートで終わらず、研修会の開催なども検討し、引き続き取り組んで行けたらと考えています。

・54名のアンケート集計の結果、約半数以上の方がハラスメントを受ける事もそうですが、「どちらともいえない」や「受けてない」にチェックしながらも、内容を見てみるとハラスメントを受けているのではないかなと思うような方もおり、ハラスメントかどうかの判断は個人差がかなりあると思われます。結果以上にハラスメントを受けている方がいると感じました。その中でもハラスメントについて、相談相手がいない方や耐え続けていると答えた方もおり、やるせない気持ちになりました。

介護保険を利用する方は年々増えており、増加に伴いハラスメントも増えていくと思います。現在でもケアマネは足りてないと言われている中で、このような状況が続くとケアマネの退職なども増え悪循環となるのではないかと感じました。他の自治体の中にはケアマネに対しての相談窓口を設けている所もあり、ケアマネの離職をどう防ぐかを課題として行政と共に考えていくことが重要だと感じています。