

令和元年度老人保健健康増進等事業

介護現場におけるハラスメントに関する研修・相談支援の在り方に関する調査

株式会社三菱総合研究所

1. 調査の概要

事業実施の目的と調査の進め方（実施内容と体制）について記載した。

2. ハラスメントに関する研修・相談に関する資料の収集

ハラスメントに関する国の取組等、介護現場におけるハラスメントに関連する事項について、文献調査により整理を行った。また、介護サービス提供施設・事業所やその関係者へのヒアリング等により、施設・事業所で実施している研修等の状況について整理した。

それらを踏まえ、施設・事業所において、介護現場におけるハラスメントに関する研修等を行う上で必要な事項等を明らかにした。

3. 施設・事業者で実施する研修・相談を支援するための手引き等の作成

昨年度の成果や2. の検討も踏まえ、研修・相談を支援するための手引きとして以下を作成した。

- 管理者向け研修のための手引き（管理者向け研修資料を含む）（案）
- 職員向け研修のための手引き（職員向け研修資料を含む）（案）
- 関連する資料（相談シート（案）、職員向けチェックシート（案））

4. 手引き（案）を用いた研修の試行、手引き等の更新

3. で作成した手引き（案）を用いた研修を試行した。兵庫県及び山形市で、訪問訪問系と施設系の関連する団体及び自治体の協力を得ながら、計5回実施した。

試行した研修において、参加者や団体の関係者等から得られた意見を踏まえ、手引き等の更新を行い、以下の手引き等を策定した。

- 管理者向け研修のための手引き（管理者向け研修資料を含む）
- 職員向け研修のための手引き（職員向け研修資料を含む）
- 関連する資料（相談シート、職員向けチェックシート（様式A、様式B））
- 職員向け研修用動画（職員向け研修資料をもとに作成）

5. 終わりに

介護現場におけるハラスメントをテーマとした研修を行い、施設・事業所での対応が適切に行われるようになるため、以下のような提案を行った。

- 事業者団体等により、管理者向け研修の講師ができる人材の育成機会の確保
- 団体や行政等による相談窓口（介護現場におけるハラスメントに関する窓口）の早期の設置と地域単位でハラスメントに対応するための体制づくり
- 地域単位でハラスメントの問題を共有し、解決に結びつけていく仕組みの構築
- 多職種等で連携したハラスメントに関する情報共有、対応
- 市民（利用者や家族を含む）へのハラスメント予防に関する啓蒙や周知の必要性