令和４年度　介護労働実態調査（特別調査）

介護事業所のハラスメントに関する調査
結果報告書

公益財団法人　介護労働安定センター

目　次

＜調査結果の概要＞ ･･･ 1
　1　事業所調査結果 ･･･ 1
　2　労働者調査結果 ･･･ 2
　3　まとめ ･･･ 3
　（1）ハラスメントの発生状況について ･･････････････････････････････････ 3
　（2）ハラスメント対策に関する課題について ･･････････････････････････････ 3

第１章　調査実施の概要 ･･･ 5
　1　調査の目的 ･･ 5
　2　調査の内容と方法 ･･ 5
　（1）調査対象 ･･･ 5
　（2）調査票の種類と配布件数 ･･ 6
　（3）調査対象の選定方法 ･･ 6
　（4）調査の実施方法 ･･ 6
　（5）調査項目 ･･･ 6
　（6）調査期間 ･･･ 7
　（7）回収状況 ･･･ 7
　3　調査研究体制 ･･･ 8
　4　本報告書をみる際の留意事項 ･････････････････････････････････････ 9
　（1）主な用語の定義 ･･･ 9
　（2）図表をみる際の留意事項 ･･･ 9
　（3）調査結果の構成 ･･･ 10

第２章　事業所調査結果 ･･･ 11
　1　回答事業所の属性 ･･ 11
　（1）法人全体の職員数 ･･ 11
　（2）事業所の職員数 ･･･ 12
　（3）事業所の事業継続年数 ･･･ 13
　（4）事業所の人員の過不足状況 ･･ 13
　（5）事業所の経営状況 ･･ 13
　2　事業所における利用者やその家族等からの「ハラスメント」について ･････････ 14
　（1）利用者やその家族等からのハラスメントの発生に備えている事柄や体制等の
　　　準備 ･･ 14
　（2）「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」の活用状況 ･･･････････････ 16
　（3）「研修のための手引き」の活用状況 ･････････････････････････････････ 17
　3　利用者やその家族等からのハラスメントの状況と相談体制について ････････････ 18
　（1）利用者やその家族等からのハラスメントの発生状況 ･･････････････････････ 18
　（1－1）利用者やその家族等からのハラスメントの報告を受けた際に対応に苦労
　　　した点 ･･ 23

（２）利用者やその家族等からのハラスメントに関する相談窓口の有無 25
４　ハラスメントの予防や対策を実施するうえでの課題について 26
（１）利用者やその家族等からのハラスメントに関する予防や対策を実施するうえでの課題 26
（２）利用者や家族等からのハラスメントについて、気づきや考慮すべきこと 27

第３章　労働者調査結果 29
１　回答者の属性 29
（１）性別 29
（２）年齢 29
（３）職種 29
（４）就業形態 30
（５）担当している人数 30
（６）職位 31
（７）現在の勤務先での経験年数 31
（８）現在の勤務先と過去の勤務先を含めて現在の職種での通算の経験年数 31
（９）利用者の要支援・要介護の状況 32
(10) 利用者の方の「身体介護」と「生活援助（家事援助)」のおおよその割合 32
２　勤務している事業所について 33
（１）事業所で働いている方の人数 33
（２）今の仕事の働きがい 33
（３）勤務先での働きやすさ 35
（４）上司や同僚へ仕事上の悩みや問題の伝えやすさ 36
３　利用者やその家族等からのハラスメントについて 37
（１）利用者やその家族等からのハラスメントの発生状況 37
（１－１）受けたハラスメントの内容 42
（１－２）利用者やその家族等からのハラスメントを受けた際の対応 45
（１－３）利用者やその家族等からのハラスメントを受けた際の事業所や上司などへの相談の有無 46
（１－３－１）利用者やその家族等からのハラスメントを受けた際に相談しなかった理由 46
（１－４）利用者やその家族等からのハラスメントを受けたことに対する事業所や上司の対応 47
４　介護現場におけるハラスメント対策について 48
（１）利用者やその家族等からのハラスメントに関する相談窓口の有無 48
（２）利用者やその家族等からのハラスメントが生じた場合の原因分析や再発防止策検討のための体制の整備状況 48
（３）利用者やその家族等からのハラスメント対策として勤務先や事業所に期待すること 49
（４）利用者や家族等からのハラスメントについて、気づきや考慮すべきこと 56

第４章　資料 ･･･ 58
１　事業所票（居宅介護支援事業所） ･････････････････････････････････････ 58
２　事業所票（訪問介護事業所） ･･･ 65
３　労働者票 ･･･ 72
４　集計表（居宅介護支援事業所） ･･･ 82
５　集計表（訪問介護事業所） ･･･ 113
６　集計表（労働者） ･･･ 144

＜調査結果の概要＞

１　事業所調査結果

【事業所における利用者やその家族等からの「ハラスメント」に対する備えについて】（14ページ）

○　居宅介護支援事業所、訪問介護事業所ともに、利用者やその家族等からのハラスメントの発生に備えている事柄や体制等の準備としては、「ハラスメントの被害を受けた職員が事業所や管理者に相談できる仕組みを設けること」が最も高くなっている。また、ハラスメント対策を実施している比率は、概して、訪問介護事業所の方が居宅介護支援事業所よりも高い。

【利用者やその家族等からのハラスメントの発生状況と相談体制について】（18ページ）

○　過去３年間で、身体的暴力についての「ハラスメントの発生を把握している」は、居宅介護支援事業所で5.6％、訪問介護事業所で14.8％となっている。

○　過去３年間で、精神的暴力についての「ハラスメントの発生を把握している」は、居宅介護支援事業所で19.0％、訪問介護事業所で33.0％となっている。

○　過去３年間で、セクシュアルハラスメントについての「ハラスメントの発生を把握している」は、居宅介護支援事業所で7.1％、訪問介護事業所で28.4％となっている。

○　過去３年間で、「身体的暴力」、「精神的暴力」、「セクシュアルハラスメント」のいずれか１つでも「ハラスメントの発生を把握している」と回答した事業所は、居宅介護支援事業所で23.8％、訪問介護事業所で39.8％に上っている。

○　ハラスメントの報告を受けた際に、利用者やその家族等への対応に苦労した点は、居宅介護支援事業所、訪問介護事業所ともに「利用者やその家族等に、ハラスメント行為の禁止について理解をいただくことが難しかった」が第１位になっている。

○　利用者やその家族等からのハラスメントに関する相談窓口の有無は、「法人内に相談窓口があり、職員に周知されている」が居宅介護支援事業所で50.0％、訪問介護事業所で62.5％となっている。

【ハラスメントの予防や対策を実施するうえでの課題について】（26ページ）

○　利用者やその家族等からのハラスメントに関する予防や対策を実施するうえでの課題としては、居宅介護支援事業所では、「利用者の家族等との関係構築の兼ね合いが難しい」が31.0％、訪問介護事業所では、「担当を変えることを検討したいが、人材がいない」と「職員による意識や感覚の差が大きい」がそれぞれ31.8％で最も高い。

２　労働者調査結果

【勤務している事業所について】(33ページ)

○　今の仕事の働きがいを、職種×利用者からのハラスメントの有無別でみると、「働きがいがある」と「どちらかといえば働きがいがある」を合わせた《働きがいがある》は、訪問介護員、サービス提供責任者、介護支援専門員のいずれの職種でも、ハラスメントを受けなかった人の方が、受けた人よりも高くなっている。特に、介護支援専門員でハラスメントを受けた人は、《働きがいがある》が63.3%にとどまっている。

○　勤務先での働きやすさを、職種×相談窓口の有無別でみると、「働きやすい」と「どちらかといえば働きやすい」《働きやすい》は、いずれの職種でも、相談窓口がある人の方が、相談窓口はない人よりも高くなっている。そのうちサービス提供責任者で相談窓口のない人は、《働きやすい》が40.7%にとどまっている。

【利用者やその家族等からのハラスメントについて】(37ページ)

○　利用者からのハラスメントを「受けた」は、サービス提供責任者で34.9%と最も高く、訪問介護員で30.4%、介護支援専門員で18.6%となっている。

○　利用者の家族等からのハラスメントを「受けた」は、介護支援専門員で15.9%、サービス提供責任者で14.8%、訪問介護員で5.6%となっている。

○　利用者又はその家族等の少なくともどちらか一方からハラスメントを「受けた」人は、サービス提供責任者で40.3%、訪問介護員で32.0%、介護支援専門員で26.5%と、２割台半ばから４割に上り、相談窓口のない人ほど「受けた」割合は高くなっている。

○　利用者から受けたハラスメントの内容は、いずれの職種でも「大声を発する、怒鳴る」が最も高くなっている。第２位は、訪問介護員は「個人の尊厳や人格を傷つけるようなことを言われる」、サービス提供責任者は「気に入っているホームヘルパー以外に批判的な言動をする」、介護支援専門員は「サービスの適正な範囲を超えた理不尽なサービスを要求する」となっている。なお、利用者の家族等からのハラスメントでも、「大声を発する、怒鳴る」はいずれの職種でも第１位である。

○　利用者や利用者の家族等からのハラスメントを「受けた」と回答した方にたずねた、ハラスメントを受けた際の対応は、すべての職種で半数以上の人が毅然とした対応ができなかった、またはできなかったことがあると回答している。

○　利用者や利用者の家族等からのハラスメントを「受けた」と回答した方にたずねた、事業所や上司の利用者や家族等への対応は、訪問介護員とサービス提供責任者で、「担当するケアマネジャーに事実関係を説明した」(訪問介護員：28.9%　サービス提供責任者：40.0%)が最も高い。一方、介護支援専門員では、「特にない」が38.6%で最も高くなっている。

【介護現場におけるハラスメント対策について】(48ページ)

○　利用者やその家族等からのハラスメントに関する相談窓口の有無は、いずれの職種でも、「法人内に相談窓口があり、職員に周知されている」(訪問介護員：35.3%　サービス提供責任者：52.3%　介護支援専門員:41.7%)が最も高い。一方、「相談窓口はない」は訪問介護員で26.7%、介護支援専門員で28.0%みられる。

○　利用者やその家族等からのハラスメント対策として勤務先や事業所に期待することは、訪問介護員とサービス提供責任者の第１位、介護支援専門員の第２位は「『ハラスメント』の禁止について利用者やその家族等に事前に説明すること」となっており、事業所調査でたずねた「利用

者やその家族等からのハラスメントの発生に備えている事柄や体制等の準備」の結果とはやや異なる結果となっている。また、相談体制の整備を求める声も少なくない。

３　まとめ

（１）ハラスメントの発生状況について

○　利用者又は利用者の家族等からの何らかのハラスメントの発生を把握している居宅介護支援事業所は２割以上、訪問介護事業所では約４割に上っており、労働者調査でも２割台半ばから４割の人がハラスメントを受けたと回答している。

- ハラスメントは発生していないとする事業所についても、ハラスメントが認識されていない場合もあることが窺われる。また、ハラスメントを受けた際の対応も、半数以上の労働者が毅然とした対応ができなかった、またはできなかったことがあると回答している。
- 今回の調査では、対策を講じるべきハラスメントは決して無視できない問題であることが明らかになったといえる。

○　なお、今回の調査では、居宅介護支援事業所よりも訪問介護事業所の方が、ハラスメントの把握数等が概して多く、対策に係る取り組みも進んでいるとの結果になった。これは、居宅介護支援員と訪問介護員の訪問時間や回数、あるいはサービス内容・特性の差が一定程度反映しているものと考えられる。

（２）ハラスメント対策に関する課題について

○　労働者調査結果では、相談窓口の整備がハラスメントの発生抑止に効果のあることが示唆された。事業所調査においても相談体制の整備はハラスメント対策の第１位にあげられている。

- しかしながら、労働者調査では、相談窓口がない、あるいは相談窓口があるものの、職員にあまり周知されていないとする事業所が合計で４割以上に上っている（相談体制の整備を求める労働者も３割前後に上っている）。
- そのため、相談窓口の整備、あるいは機能の充実・強化を一層図っていくことが今後の課題の一つになると考えられる。
- その際には、事業所・労働者の双方から指摘がなされた職員への研修・情報共有や対策の検討機会の場づくりの充実、専門職との連携体制の構築等も併せて検討していくことも求められる。

○　また、強制力のある制度設計を求める意見があげられたが、一方で、労働者調査結果では、ハラスメント対策で勤務先や事業所に期待することとして、事前にハラスメントの禁止を利用者や家族に説明することや契約書・重要事項証明書に明記することが上位にあげられている。

- 事前にハラスメントについて言及することで、利用者やその家族等と労働者・事業所との間で共通認識が得られ、それが抑止につながると考えられていると思われるが（延いては顧客との信頼関係の確立にもつながると考えられる）、事業所調査では当該事項の重要性があまり認識されていないという結果になっている。

- そのため、両者のギャップを埋めるべく、契約書・重要事項証明書の内容や事前説明のあり方等を今後検討していく必要があると考えられる。
- 検討に当たっては、個々の事業所だけの問題にとどめるのではなく、事業所が代わっても利用者や家族等のハラスメントが繰り返されることがないよう、行政や専門職等との連携強化を展望し、自治体内で統一した条項作りを行うなど、地域全体で対応するための働きかけも有効と思われる。

○ 今回の調査では、ハラスメントの有無は、仕事へのやりがいや働きやすさに大きく影響する要因となっていることも示唆された。介護人材の確保、定着の一層の促進に向けて、ハラスメント対策をより強化することが求められる。

第１章　調査実施の概要

１　調査の目的

近年、職場における様々なハラスメントは、事業者にとっても労働者にとっても、関心度の高い社会的問題となっている。

国では、職場におけるセクシュアルハラスメントについては男女雇用機会均等法において、職場におけるパワーハラスメントについては労働施策総合推進法において、それぞれ事業主に対して事業主の方針等の明確化や相談体制の整備、発生したハラスメントに対する迅速かつ適切な対応プロセスの明確化等の雇用管理上の措置を講じることを義務付けている。一方、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（いわゆるカスタマーハラスメント）のような第三者のハラスメントについては、対策の義務化までには至っていない。

介護・高齢者福祉の分野では、少子・高齢化が進行する中、介護サービス需要が一層見込まれるとともに、サービス内容の高度化や多様化に対応した質の高い人材の安定的確保が課題となっている。そのような中、介護サービスを担う人材は女性の割合が高いこと、一人で利用者宅を訪問する場面や利用者の身体に触れることが必要な場面が多いこと、提供するサービスの目的・内容や範囲の無理解により過大な期待が持たれやすいことなどから、利用者やその家族等からハラスメントを受けやすく、介護職員の定着を妨げる一因となっているという指摘もある。

そこで、令和３年度（2021年度）介護報酬改定では、介護サービス事業者の適切なハラスメント対策を強化する観点から、全ての介護サービス事業者に、適切なハラスメント対策を求めると共に、カスタマーハラスメント防止のための方針の明確化等の必要な措置を講じることが推奨された。さらに、第９期介護保険事業計画の策定に際しては、その取り組みの一層の強化が求められる見込みである。

利用者やその家族等からのハラスメントは、介護職員への悪影響は当然のこと、ひいては利用者自身の継続的で円滑な介護サービス利用の支障にもなり得る。そのため、職員が安心して働き続けることができ、利用者が切れ目なく介護サービスを利用することができるよう、利用者やその家族等からのハラスメントの予防や実際の発生に備えた対策を進めていく必要がある。

このような背景を踏まえ、本調査は、介護現場における利用者や家族等からのハラスメントの実態や対策の取組状況等を把握するとともに、職員が感じる当該ハラスメントの実態と業務との関係、事業所の雇用管理体制との関係を把握し、対応策の検討を進めることを目的として実施した。

２　調査の内容と方法

本調査では、以下の要領でアンケート調査を実施し、その分析を通じて利用者や家族等からのハラスメントの実態やその対応策の立案状況、今後の課題等について検討した。

（１）調査対象

「居宅介護支援事業所」、「訪問介護事業所」、及び当該事業所に勤務する「介護支援専門員」、「訪問介護員」、「サービス提供責任者」とした。

（２）調査票の種類と配布件数

調査票は、事業所票（居宅介護支援事業所、訪問介護事業所）と労働者票の合計３種類とした。
配付件数は、次のとおりである。

居宅介護支援事業所　225事業所（労働者票を１事業所あたり３部同封）
訪問介護事業所　　225事業所（労働者票を１事業所あたり７部同封）

（３）調査対象の選定方法

事業所票については、介護サービス情報公表システムのデータベースから、「居宅介護支援事業所」、「訪問介護事業所」を無作為に抽出し、調査票を配布した。

また、労働者票については、「居宅介護支援事業所」に勤務する「介護支援専門員」、「訪問介護事業所」に勤務する「訪問介護員」又は「サービス提供責任者」を各事業所の管理者等に任意に選定いただいた。なお、居宅介護支援事業所には３部、訪問介護事業所には７部の労働者票を同封した。

（４）調査の実施方法

調査対象事業所の管理者等宛に、調査協力依頼状、調査票（事業所票、労働者票）、返信用封筒（事業所票用、労働者票用）を一式として郵送した。

事業所票は、管理者等が回答の上、同封の返信用封筒（事業所票用）により、返信をいただいた。

労働者票は、管理者等から、労働者へ調査票と返信用封筒（労働者票用）を配布いただき、回答後、事業所での取りまとめ等は実施せず、個々の労働者から返信用封筒（労働者票用）を用いて直接返信いただいた。

（５）調査項目

本調査は、利用者・家族等からのハラスメントの現状、そしてその対策に重きを置いて調査項目を設定した。

なお、実際に調査に用いた調査票については資料編を参照されたい。

事業所票
1　事業所の概要
2　事業所における利用者やその家族等からの「ハラスメント」について
3　利用者やその家族等からのハラスメントの状況と相談体制について
4　ハラスメントの予防や対策を実施するうえでの課題について

労働者票
1　回答者の属性
2　勤務している事業所について
3　利用者やその家族等からの「ハラスメント」について
4　介護現場におけるハラスメント対策について

（６）調査期間

令和５年（2023年）１月23日～２月６日

（７）回収状況

回収状況は次のとおりである。

労働者票は、計2,250件分準備したが、事業所に勤務する職員数に応じて配布できる分だけとしたことから、ここでは回収数を記載するにとどめる。

調査名	配布数	回収数	回収率
①居宅介護支援事業所調査	225	126	56.0%
②訪問介護事業所調査	225	88	39.1%
③労働者調査	－	728	－

（③労働者の内訳）

職種	配布数	回収数	回収率
訪問介護員	－	303	－
サービス提供責任者	－	149	－
介護支援専門員	－	264	－
（職種無回答）	－	12	－

３　調査研究体制

本調査では、調査票の作成及び調査結果の分析や報告書の構成・内容等について、専門家等による調査検討委員会を設置し、検討を行った。

また、諮問委員会を設置し、調査項目等について専門的立場からの意見を受けた。

【令和４年度介護労働実態調査等検討委員会】　（※委員所属は令和５年３月末現在）

座長	佐藤　博樹	中央大学大学院　戦略経営研究科　教授
	大木　栄一	玉川大学　経営学部　教授
	坂爪　洋美	法政大学　キャリアデザイン学部　教授
	松下　洋三	一般社団法人　全国介護事業者協議会　理事
	菅野　雅子	茨城キリスト教大学　経営学部　講師
	高野　龍昭	東洋大学　ライフデザイン学部　准教授
	小野　晃	公益財団法人　介護労働安定センター　理事長

【令和４年度介護労働実態調査諮問委員会】　（※委員所属は令和５年３月末現在）

座長	佐藤　博樹	中央大学大学院　戦略経営研究科　教授
	林　　翔磨	一般社団法人　全国介護事業者協議会　理事
	太田　二郎	公益社団法人　全国老人福祉施設協議会 介護人材対策委員会　委員長
	三根　浩一郎	公益社団法人　全国老人保健施設協会　副会長
	奥谷　直澄	一般社団法人　全国介護付きホーム協会　監事
	小林　由憲	一般社団法人　日本在宅介護協会　理事
	田中　雅子	公益社団法人　日本介護福祉士会　元名誉会長

４　本報告書をみる際の留意事項

（１）主な用語の定義

本調査では、「利用者やその家族等からの身体的暴力、精神的暴力及びセクシュアルハラスメント」を「ハラスメント」とし、以下のような行為を例示した。また、利用者の家族等には、家族に準じる同居の知人または近居の親族を含むこととした。

１）身体的暴力：身体的な力を使って危害を及ぼす行為。
事例：コップを投げつける、蹴る、唾を吐くなど

２）精神的暴力：個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。
事例：大声を発する、怒鳴る、特定の職員にいやがらせをする、「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求するなど

３）セクシュアルハラスメント（以下「セクハラ」という）：
意に添わない性的な誘い、好意的な態度の要求、性的ないやがらせなど。
事例：必要もなく手や腕を触る／抱きしめる／入浴介助中、あからさまに性的な話をする

（２）図表をみる際の留意事項

①集計は、小数点第２位を四捨五入している。したがって、数値の合計が100.0%にならない場合がある。
②基数となるべき実数（ｎ：number of casesの略）は、設問に対する回答者数である。
③回答の割合（%）は、その設問の回答者数を基数として算出している。したがって、複数回答の設問は全ての割合を合計すると100.0%を超えることがある。
④本文や図表中の選択肢表記は、場合によって語句を短縮・簡略化している。
⑤図表中では、“－”を用いていることがある。それは回答者がいないことを表している。
⑥統計数値を記述するにあたり、ある群とある群をまとめて表現する際などで、「割」での表記を用いている場合がある。その際の目安は、おおむね以下のとおりとしている。また、群同士の割合の状況に応じて、○割台、○割以上、○割前後などと表現することもある。

例	表現
17.0～19.9%	約２割
20.0～20.9%	２割
21.0～22.9%	２割を超える
23.0～26.9%	２割台半ば
27.0～29.9%	約３割

（３）調査結果の構成

調査の結果は、「第２章　事業所調査結果」、「第３章　労働者調査結果」として掲載している。

「第２章　事業所調査結果」では、調査票を分けて実施した背景を生かし、サービス種別を中心に各設問の結果を整理し、一部、回答事業所の属性（事業所の職員数別、事業所の人員の過不足状況別など）や相談窓口の有無別等のクロス集計結果を掲載している。

なお、相談窓口の有無は複数回答の設問であったため、クロス集計の軸として活用するのにあたり、次のように分類を整理した。

調査票での選択肢		クロス集計の軸としての整理
1　法人内に相談窓口があり、職員に周知されている	→	相談窓口がある
2　法人内に相談窓口があるが、職員へあまり周知されていない		
3　法人外の相談窓口（自治体や業界団体、弁護士会等）があり、職員に周知している		
4　法人外の相談窓口（自治体や業界団体、弁護士会等）があるが、職員へあまり周知されていない		
5　その他		
6　相談窓口はない	→	相談窓口はない

「第３章　労働者調査結果」では、職種別のクロス集計結果を中心に各設問の結果を整理し、一部、職種別×回答者の属性（性別、年齢別、勤務先での経験年数別など）や相談窓口の有無別等の多重クロス集計結果を掲載している。

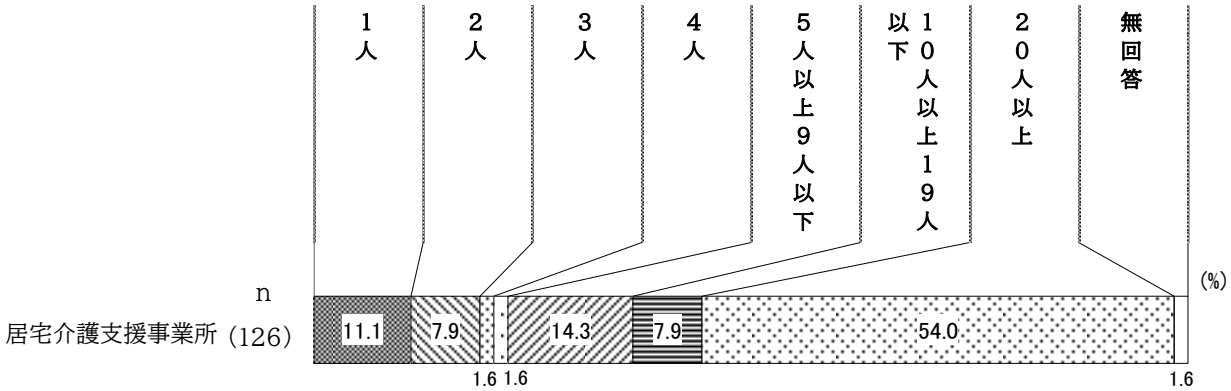
なお、相談窓口の有無の活用の仕方は、事業所調査と同様である。

第２章　事業所調査結果

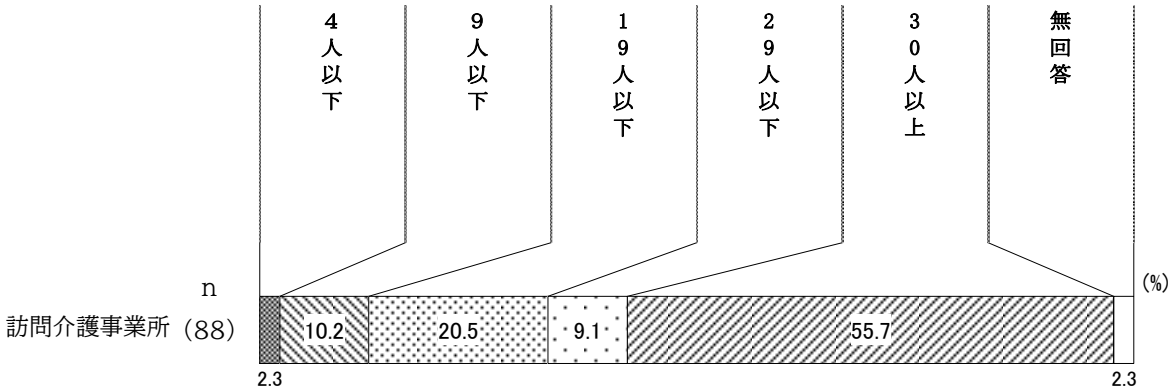
１　回答事業所の属性

（１）法人全体の職員数

＜図表１－１＞法人全体の職員数〔居宅介護支援事業所〕

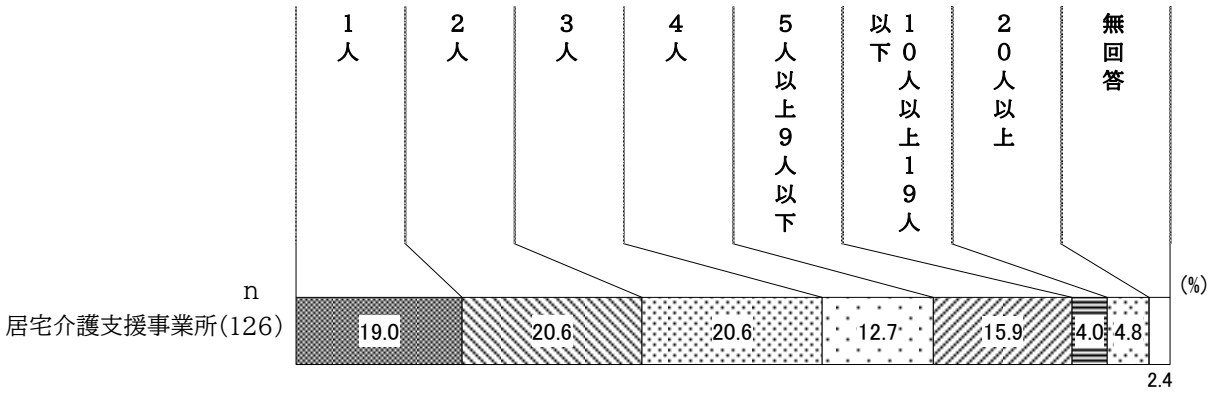


＜図表１－２＞法人全体の職員数〔訪問介護事業所〕

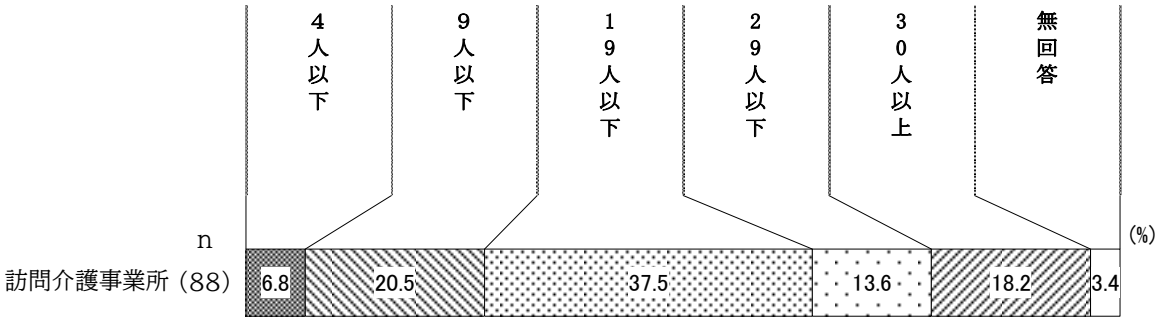


（２）事業所の職員数

＜図表１－３＞事業所の職員数〔居宅介護支援事業所〕

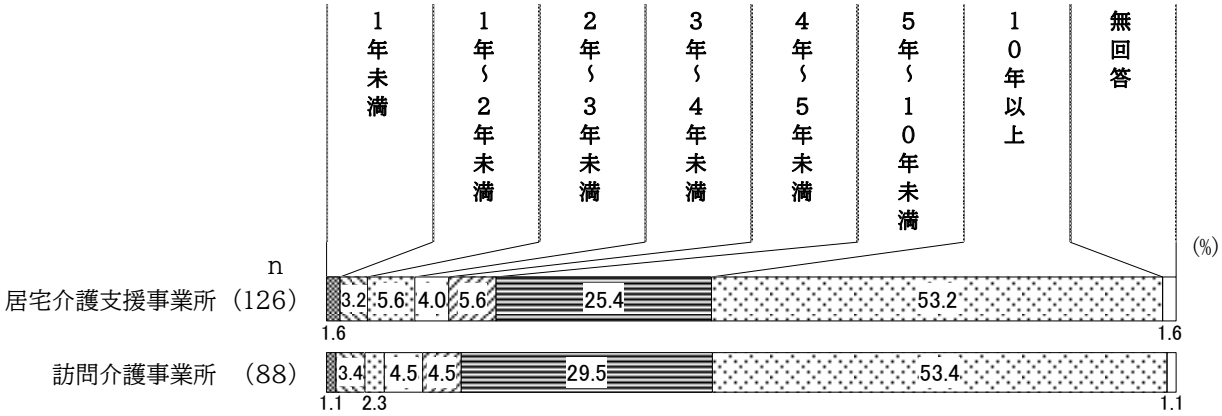


＜図表１－４＞事業所の職員数〔訪問介護事業所〕



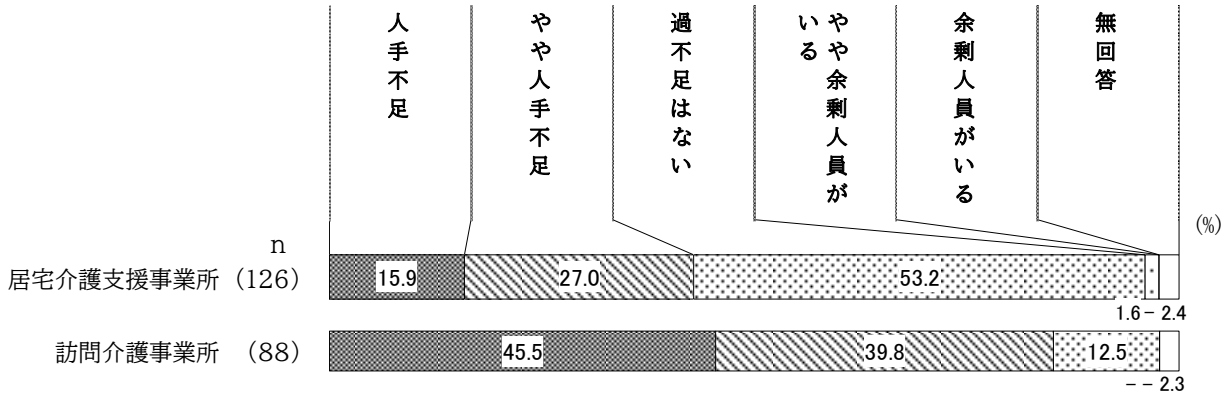
（３）事業所の事業継続年数

＜図表１－５＞事業所の事業継続年数〔サービス種別〕



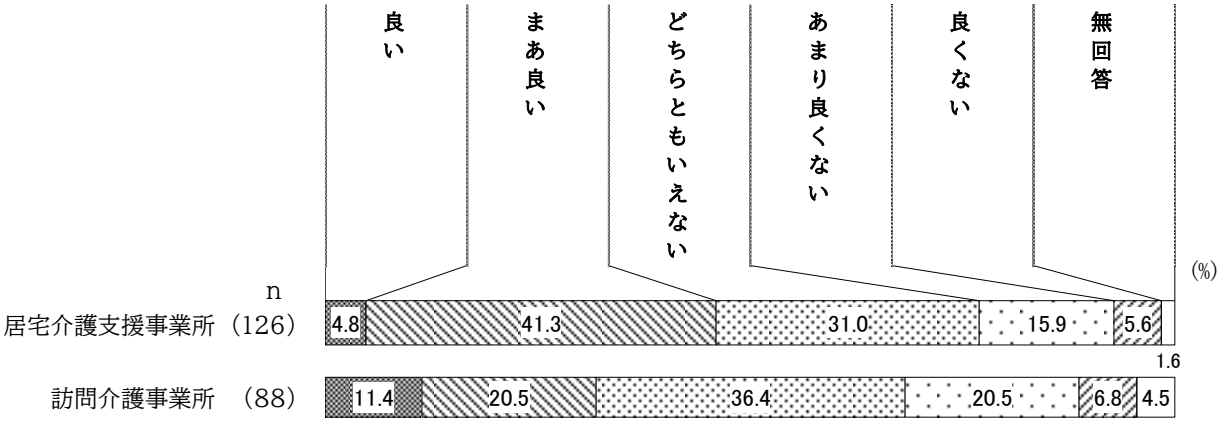
（４）事業所の人員の過不足状況

＜図表１－６＞事業所の人員の過不足状況〔サービス種別〕



（５）事業所の経営状況

＜図表１－７＞事業所の経営状況〔サービス種別〕



２　事業所における利用者やその家族等からの「ハラスメント」について

（１）利用者やその家族等からのハラスメントの発生に備えている事柄や体制等の準備（複数回答）

利用者やその家族等からのハラスメントの発生に備えている事柄や体制等の準備をサービス種別でみた。

当該設問は、項目が具体的に標記されていることから、回答が多いものを順位表で整理した。（図表２－１）

＜図表２－１＞利用者やその家族等からのハラスメントの発生に備えている事柄や体制等の準備

居宅介護支援事業所　n=126

順位	項目	割合
第１位	ハラスメントの被害を受けた職員が事業所や管理者に相談できる仕組みを設けること	45.2%
第２位	「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）に明記すること	36.5%
第３位	事業所内でハラスメントに関する事例や対応策に関する共有やケース検討を行うこと	35.7%

訪問介護事業所　n=88

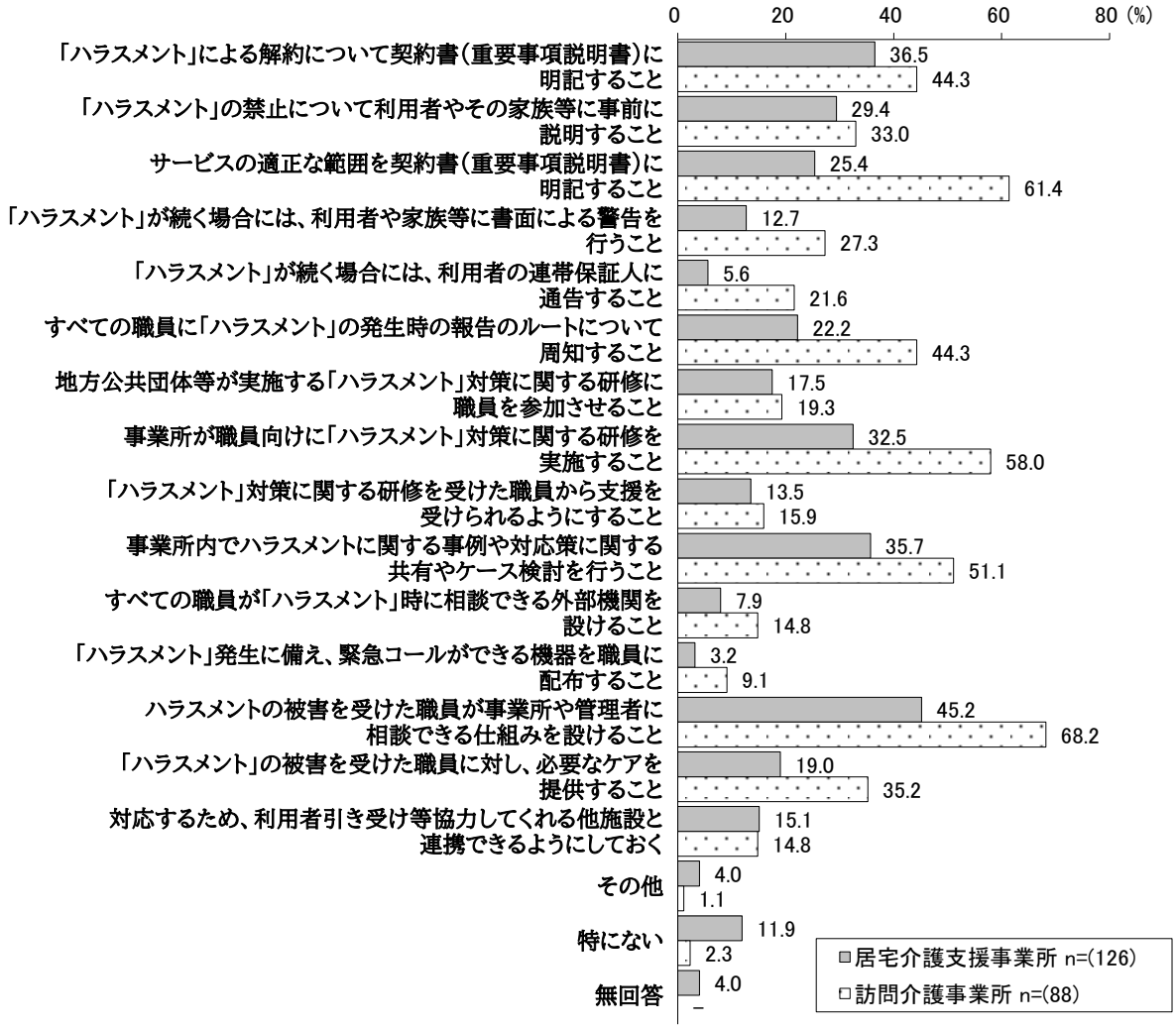
順位	項目	割合
第１位	ハラスメントの被害を受けた職員が事業所や管理者に相談できる仕組みを設けること	68.2%
第２位	サービスの適正な範囲を契約書（重要事項説明書）に明記すること	61.4%
第３位	事業所が職員向けに「ハラスメント」対策に関する研修を実施すること	58.0%

サービス種別での差に着目すると、多くの項目で、訪問介護事業所の方が居宅介護支援事業所よりも高くなっている。

最も差が大きいのは、「サービスの適正な範囲を契約書（重要事項説明書）に明記すること」（居宅介護支援事業所：25.4%　訪問介護事業所：61.4%）で36.0ポイント差である。このほか、20ポイント差以上の項目を列挙すると、「事業所が職員向けに『ハラスメント』対策に関する研修を実施すること」（居宅介護支援事業所：32.5%　訪問介護事業所：58.0%）で25.5ポイント差、「ハラスメントの被害を受けた職員が事業所や管理者に相談できる仕組みを設けること」（居宅介護支援事業所：45.2%　訪問介護事業所：68.2%）で23.0ポイント差、「すべての職員に『ハラスメント』の発生時の報告のルートについて周知すること」（居宅介護支援事業所：22.2%　訪問介護事業所：44.3%）で22.1ポイント差となっている。

一方、「特にない」（居宅介護支援事業所：11.9%　訪問介護事業所：2.3%）は、居宅介護支援事業所の方が9.6ポイント高い。（図表２－２）

＜図表２－２＞利用者やその家族等からのハラスメントの発生に備えている事柄や体制等の準備
〔サービス種別〕



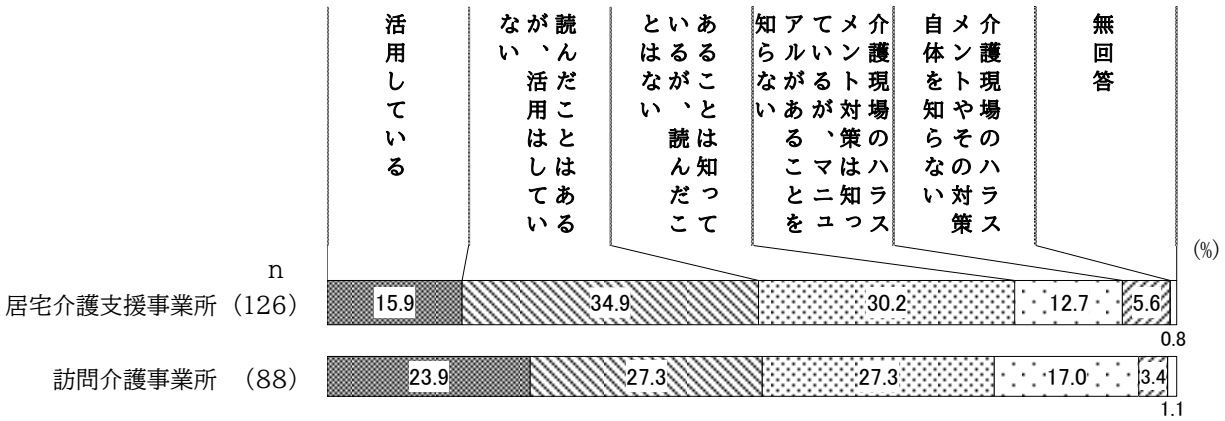
（２）「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」の活用状況

居宅介護支援事業所では、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を「活用している」が15.9%となっている。一方、「読んだことはあるが、活用はしていない」が34.9%、「あることは知っているが、読んだことはない」が30.2%となっている。

訪問介護事業所では、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を「活用している」が23.9%となっている。「読んだことはあるが、活用はしていない」と「あることは知っているが、読んだことはない」は27.3%である。

サービス種別での差をみると、「活用している」（居宅介護支援事業所：15.9%　訪問介護事業所：23.9%）は訪問介護事業所の方が8.0ポイント高く、一方、「読んだことはあるが、活用はしていない」（居宅介護支援事業所：34.9%　訪問介護事業所：27.3%）は居宅介護支援事業所の方が7.6ポイント高い。（図表２－３）

＜図表２－３＞「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」の活用状況〔サービス種別〕



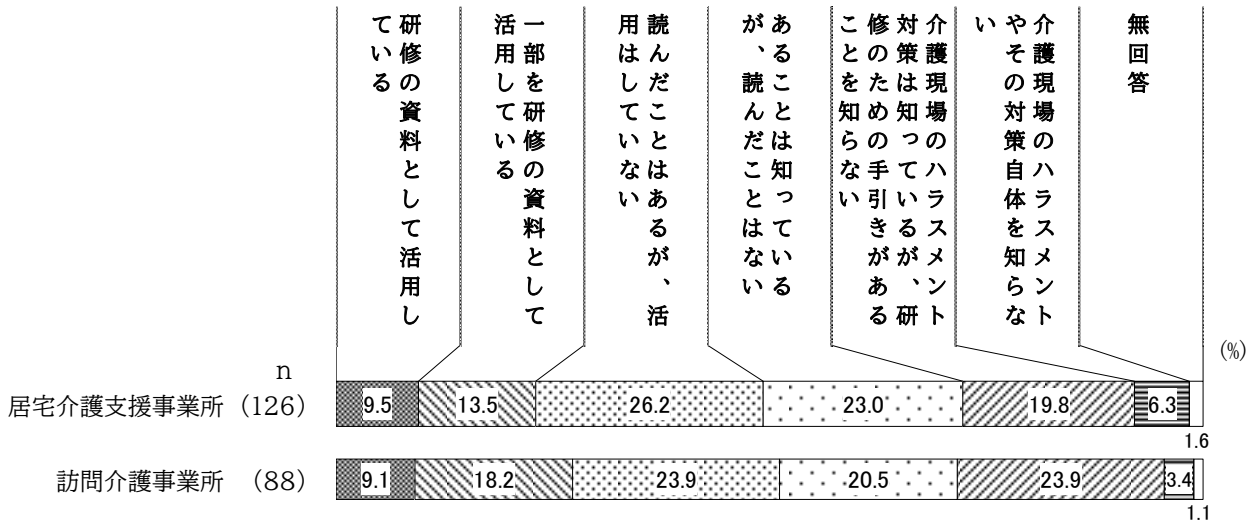
（３）「研修のための手引き」の活用状況

居宅介護支援事業所では、「研修のための手引き」を「研修の資料として活用している」が9.5％で、「一部を研修の資料として活用している」（13.5％）と合わせると、《活用している》は23.0％となっている。一方、「読んだことはあるが、活用はしていない」が26.2％で最も高くなっている。

訪問介護事業所では、「研修のための手引き」を「研修の資料として活用している」が9.1％で、「一部を研修の資料として活用している」（18.2％）と合わせると、《活用している》は27.3％となっている。一方、「読んだことはあるが、活用はしていない」と「介護現場のハラスメント対策は知っているが、研修のための手引きがあることを知らない」が23.9％で並んでいる。

サービス種別による特に大きな特徴はみられない。（図表２－４）

＜図表２－４＞「研修のための手引き」の活用状況〔サービス種別〕



３　利用者やその家族等からのハラスメントの状況と相談体制について

（１）利用者やその家族等からのハラスメントの発生状況

①身体的暴力について

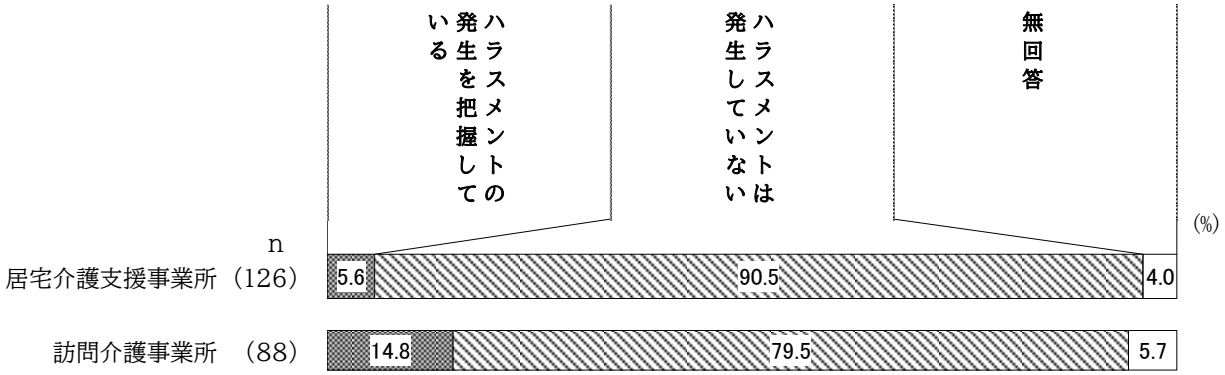
◆過去３年間の発生状況

居宅介護支援事業所では、身体的暴力についての「ハラスメントの発生を把握している」が5.6%となっている。

訪問介護事業所では、身体的暴力についての「ハラスメントの発生を把握している」が14.8%となっている。

サービス種別での差をみると、「ハラスメントの発生を把握している」（居宅介護支援事業所：5.6%　訪問介護事業所：14.8%）は、訪問介護事業所の方が9.2ポイント高くなっている。（図表３－１）

＜図表３－１＞利用者やその家族等からのハラスメントの発生状況〔サービス種別〕



◆過去３年間の発生件数

身体的暴力についての「ハラスメントの発生を把握している」と回答した事業所へ、年度ごとの発生件数をたずねた。

居宅介護支援事業所では、７事業所で３か年合計13件把握されており、３か年の１事業所あたりの平均発生件数は0.62件となっている。

訪問介護事業所では、13事業所で３か年合計36件把握されており、３か年の１事業所あたりの平均発生件数は0.92件となっている。（図表３－２）

＜図表３－２＞利用者やその家族等からのハラスメントの発生件数〔サービス種別〕

サービス種別	n	項目	令和元年度（2019 年度）	令和２年度（2020 年度）	令和３年度（2021 年度）	３か年合計
居宅介護支援事業所	7	発生件数	3	4	6	13
		平均件数	0.43	0.57	0.86	0.62
訪問介護事業所	13	発生件数	9	14	13	36
		平均件数	0.69	1.08	1.00	0.92

※３か年合計の平均件数は、合計の発生件数÷ｎ÷3（か年）で算出。

②精神的暴力について

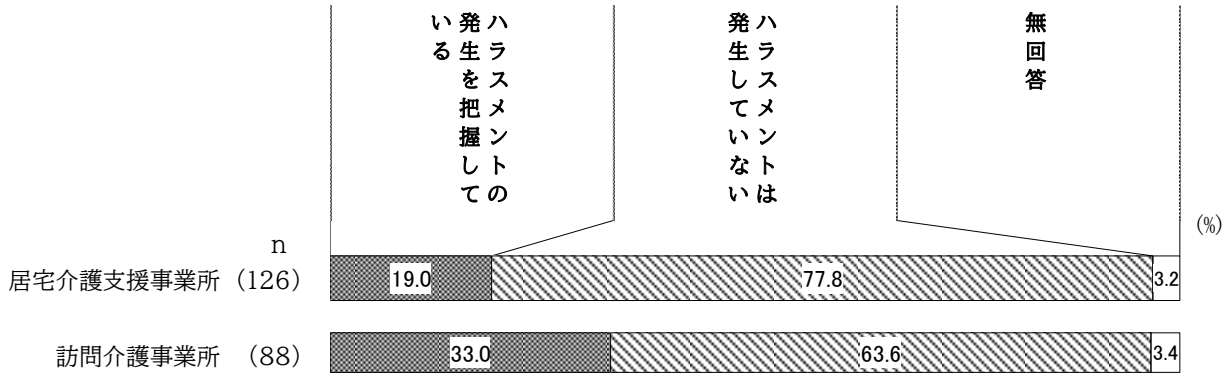
◆過去３年間の発生状況

居宅介護支援事業所では、精神的暴力についての「ハラスメントの発生を把握している」が19.0%となっている。

訪問介護事業所では、精神的暴力についての「ハラスメントの発生を把握している」が33.0%となっている。

サービス種別での差をみると、「ハラスメントの発生を把握している」（居宅介護支援事業所：19.0%　訪問介護事業所：33.0%）は、訪問介護事業所の方が14.0ポイント高くなっている。（図表３－３）

＜図表３－３＞利用者やその家族等からのハラスメントの発生状況〔サービス種別〕



◆過去３年間の発生件数

精神的暴力についての「ハラスメントの発生を把握している」と回答した事業所へ、年度ごとの発生件数をたずねた。

居宅介護支援事業所では、年度を経るごとに発生件数が増加し、24事業所で３か年合計76件把握されている。３か年の１事業所あたりの平均発生件数は1.06件となっている。

訪問介護事業所では、年度を経るごとに発生件数が増加し、29事業所で３か年合計89件把握されている。３か年の１事業所あたりの平均発生件数は1.02件となっている。（図表３－４）

＜図表３－４＞利用者やその家族等からのハラスメントの発生件数〔サービス種別〕

サービス種別	n	項目	令和元年度（2019 年度）	令和２年度（2020 年度）	令和３年度（2021 年度）	３か年合計
居宅介護支援事業所	24	発生件数	14	26	36	76
		平均件数	0.58	1.08	1.50	1.06
訪問介護事業所	29	発生件数	17	28	44	89
		平均件数	0.59	0.97	1.52	1.02

※３か年合計の平均件数は、合計の発生件数÷ｎ÷3（か年）で算出。

③セクシュアルハラスメントについて

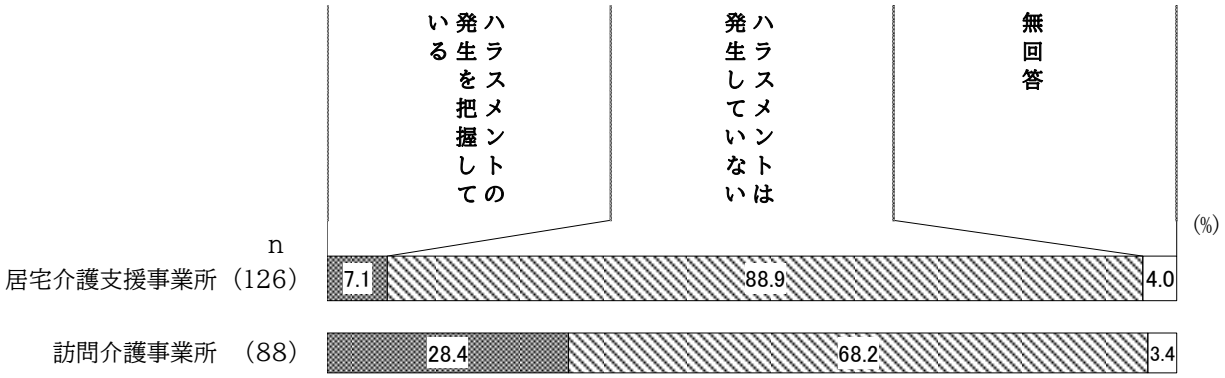
◆過去３年間の発生状況

居宅介護支援事業所では、セクシュアルハラスメントについての「ハラスメントの発生を把握している」が7.1%となっている。

訪問介護事業所では、セクシュアルハラスメントについての「ハラスメントの発生を把握している」が28.4%となっている。

サービス種別での差をみると、「ハラスメントの発生を把握している」（居宅介護支援事業所：7.1%　訪問介護事業所：28.4%）は、訪問介護事業所の方が21.3ポイント高くなっている。（図表３－５）

＜図表３－５＞利用者やその家族等からのハラスメントの発生状況〔サービス種別〕



◆過去３年間の発生件数

セクシュアルハラスメントについての「ハラスメントの発生を把握している」と回答した事業所へ、年度ごとの発生件数をたずねた。

居宅介護支援事業所では、令和３年度（2021年度）に急増しており、９事業所で３か年合計17件把握されている。３か年の１事業所あたりの平均発生件数は0.63件となっている。

訪問介護事業所では、年度を経るごとに発生件数が増加し、25事業所で３か年合計99件把握されている。３か年の１事業所あたりの平均発生件数は1.32件となっている。（図表３－６）

＜図表３－６＞利用者やその家族等からのハラスメントの発生件数〔サービス種別〕

サービス種別	n	項目	令和元年度（2019 年度）	令和２年度（2020 年度）	令和３年度（2021 年度）	３か年合計
居宅介護支援事業所	9	発生件数	3	3	11	17
		平均件数	0.33	0.33	1.22	0.63
訪問介護事業所	25	発生件数	27	33	39	99
		平均件数	1.08	1.32	1.56	1.32

※３か年合計の平均件数は、合計の発生件数÷ｎ÷3（か年）で算出。

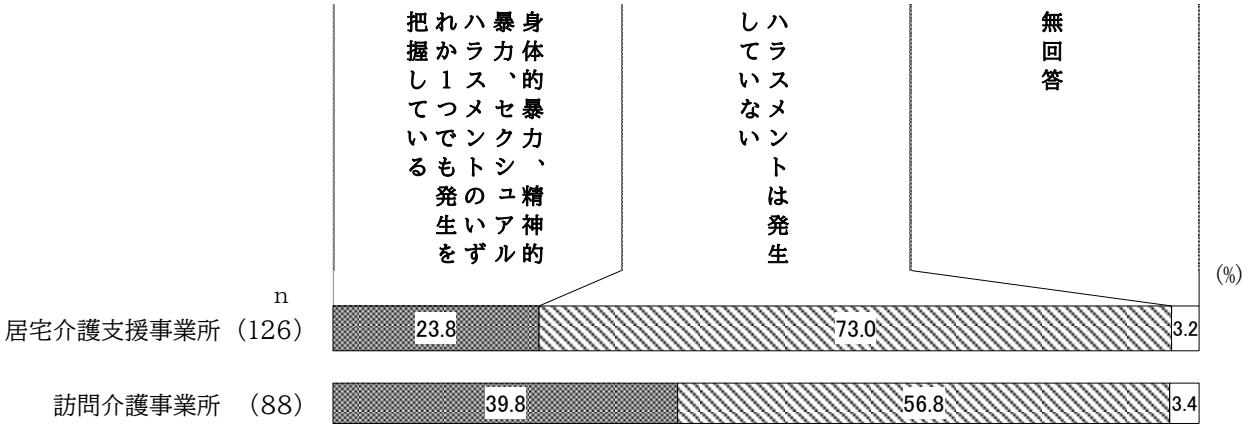
④「身体的暴力」「精神的暴力」「セクシュアルハラスメント」のいずれか１つでも発生した事業所割合の把握

◆過去３年間の発生状況

調査票の設計では、「身体的暴力」、「精神的暴力」、「セクシュアルハラスメント」のそれぞれでハラスメントの状況をたずねているが、それらの結果を集約して、いずれか１つでも「ハラスメントの発生を把握している」と回答した事業所の割合を算出した。

その結果、いずれか１つでも「ハラスメントの発生を把握している」は、居宅介護支援事業所で23.8%（30事業所）、訪問介護事業所で39.8%（35事業所）となっている。（図表３－７）

＜図表３－７＞いずれか１つのハラスメント発生の分析〔サービス種別〕



◆過去３年間の発生件数

３つのハラスメントの年度ごとの発生件数を合計しところ、居宅介護支援事業所、訪問介護事業所とも、年度を経るごとに発生件数が増加している。特に、訪問介護事業所は、令和２年度以降、年平均２件以上の発生となっている。（図表３－８）

＜図表３－８＞３種類のハラスメント発生の合計件数〔サービス種別〕

サービス種別	n	項目	令和元年度（2019 年度）	令和２年度（2020 年度）	令和３年度（2021 年度）	３か年合計
居宅介護支援事業所	30	発生件数	20	33	53	106
		平均件数	0.67	1.10	1.77	1.18
訪問介護事業所	35	発生件数	53	75	96	224
		平均件数	1.51	2.14	2.74	2.13

（１－１）利用者やその家族等からのハラスメントの報告を受けた際に対応に苦労した点

①職員に対して

（複数回答）

身体的暴力、精神的暴力、セクシュアルハラスメントのいずれか１つでも「ハラスメントの発生を把握している」と回答した事業所へ、報告を受けた際に職員への対応に苦労した点をたずねた。ここではｎ（回答者数）が限られているため、件数表で整理している。

居宅介護支援事業所では、「被害を受けた職員へのフォローが難しかった」が11件で最も多く、次いで「状況を把握したのちの迅速な対応が難しかった」と「担当の変更など、具体的な対応が難しかった」が７件で並んでいる。一方、「苦慮することはなかった」が６件みられる。

訪問介護事業所では、「担当の変更など、具体的な対応が難しかった」が16件で最も多く、次いで「被害を受けた職員へのフォローが難しかった」が12件となっている。一方、「苦慮することはなかった」が７件みられる。（図表３－９）

＜図表３－９＞利用者やその家族等からのハラスメントの報告を受けた際に職員への対応に苦労した点〔サービス種別〕

（件）

	n	被害を受けた職員への事実関係の聞き取りが難しかった	被害を受けた職員へのフォローが難しかった	状況を把握したのちの迅速な対応が難しかった	担当の変更など、具体的な対応が難しかった	その他	苦慮することはなかった	無回答
居宅介護支援事業所	30	3	11	7	7	4	6	3
訪問介護事業所	35	4	12	5	16	3	7	2

②利用者やその家族等に対して

（複数回答）

身体的暴力、精神的暴力、セクシュアルハラスメントのいずれか１つでも「ハラスメントの発生を把握している」と回答した事業所へ、報告を受けた際に利用者やその家族等への対応に苦労した点をたずねた。ここではｎ（回答者数）が限られているため、件数表で整理している。

居宅介護支援事業所では、「利用者やその家族等に、ハラスメント行為の禁止について理解をいただくことが難しかった」が９件で最も多く、次いで「利用者やその家族等への事実関係の聞き取りが難しかった」が８件、「契約の変更（例えば、他事業者の紹介等）を行うことが難しかった」が７件となっている。

訪問介護事業所では、「利用者やその家族等に、ハラスメント行為の禁止について理解をいただくことが難しかった」が20件で最も多く、次いで「利用者やその家族等への事実関係の聞き取りが難しかった」が12件、「契約の変更（例えば、他事業者の紹介等）を行うことが難しかった」が10件となっている。（図表３－10）

＜図表３－10＞利用者やその家族等からのハラスメントの報告を受けた際に
利用者やその家族等に対して対応に苦労した点〔サービス種別〕

（件）

	n	利用者やその家族等への事実関係の聞き取りが難しかった	利用者やその家族等に、ハラスメント行為の禁止について理解を頂くことが難しかった	担当者の変更について理解をいただくことが難しかった	契約の変更（例えば、他事業者の紹介等）を行うことが難しかった	複数人での訪問や同性介助などの対応を提案したが利用者からの同意を得られなかった	担当するケアマネジャーに、理解をいただくことが難しかった	その他	苦慮することはなかった	無回答
居宅介護支援事業所	30	8	9	5	7	5	－	4	2	6
訪問介護事業所	35	12	20	7	10	3	1	3	3	1

※居宅介護支援事業所の調査票では、「担当するケアマネジャーに、理解をいただくことが難しかった」は設定していない。

（２）利用者やその家族等からのハラスメントに関する相談窓口の有無

（複数回答）

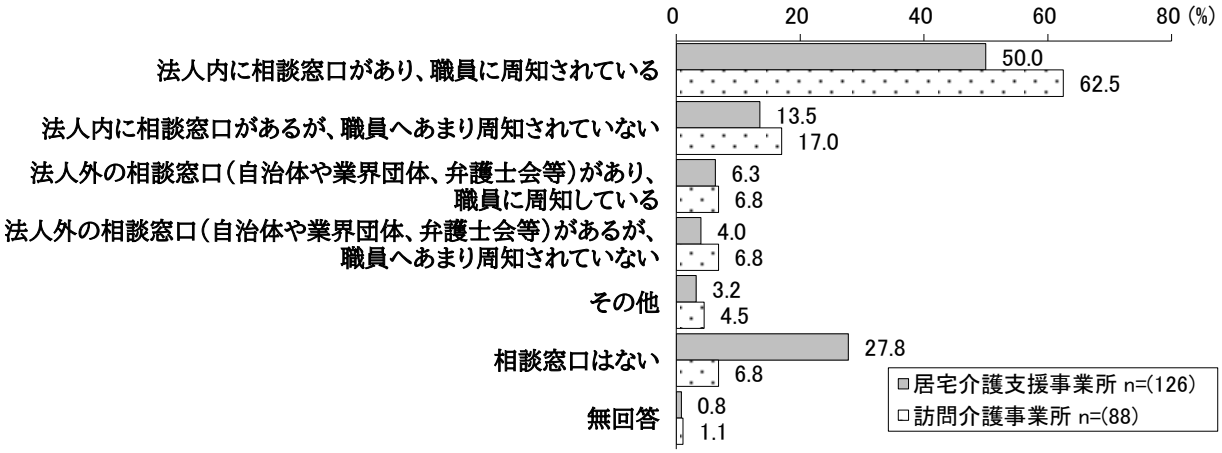
居宅介護支援事業所では、「法人内に相談窓口があり、職員に周知されている」が50.0％で最も高くなっている。一方、「相談窓口はない」が27.8％みられる。

訪問介護事業所では、「法人内に相談窓口があり、職員に周知されている」が62.5％で最も高い。

サービス種別での差をみると、「法人内に相談窓口があり、職員に周知されている」（居宅介護支援事業所：50.0％　訪問介護事業所：62.5％）は、訪問介護事業所の方が12.5ポイント高くなっている。一方、「相談窓口はない」（居宅介護支援事業所：27.8％　訪問介護事業所：6.8％）は、居宅介護支援事業所の方が21.0ポイント高い。（図表３－11）

＜図表３－11＞利用者やその家族等からのハラスメントに関する相談窓口の有無

〔サービス種別〕



４　ハラスメントの予防や対策を実施するうえでの課題について

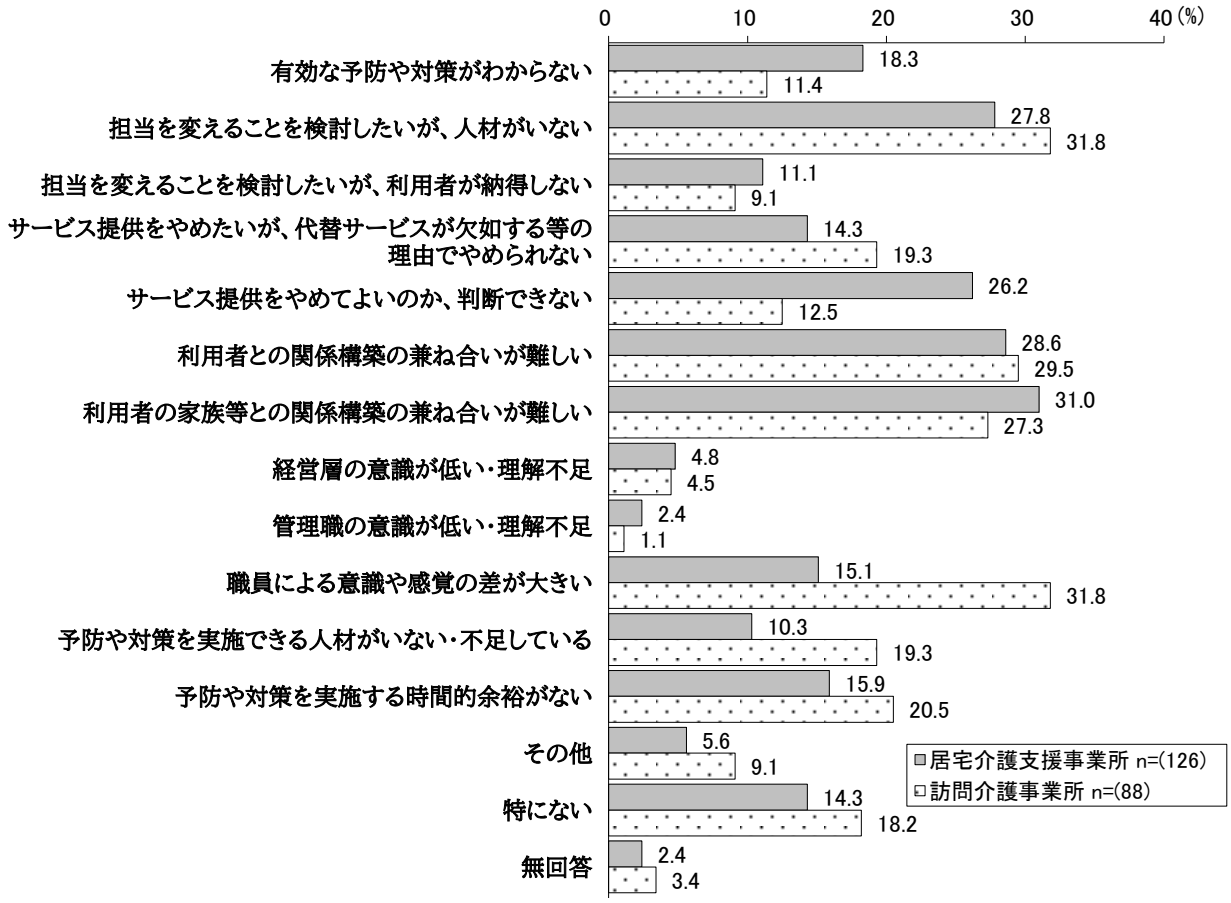
（１）利用者やその家族等からのハラスメントに関する予防や対策を実施するうえでの課題（複数回答）

居宅介護支援事業所では、「利用者の家族等との関係構築の兼ね合いが難しい」が31.0％で最も高く、次いで「利用者との関係構築の兼ね合いが難しい」が28.6％、「担当を変えることを検討したいが、人材がいない」が27.8％、「サービス提供をやめてよいのか、判断できない」が26.2％となっている。

訪問介護事業所では、「担当を変えることを検討したいが、人材がいない」と「職員による意識や感覚の差が大きい」がそれぞれ31.8％で最も高く、次いで、「利用者との関係構築の兼ね合いが難しい」が29.5％、「利用者の家族等との関係構築の兼ね合いが難しい」が27.3％となっている。

サービス種別での差をみると、最も違いが大きいのは、「職員による意識や感覚の差が大きい」（居宅介護支援事業所：15.1％　訪問介護事業所：31.8％）で、訪問介護事業所の方が16.7ポイント高くなっている。一方、「サービス提供をやめてよいのか、判断できない」（居宅介護支援事業所：26.2％　訪問介護事業所：12.5％）は、居宅介護支援事業所の方が13.7ポイント高い。（図表４－１）

＜図表４－１＞利用者やその家族等からのハラスメントに関する予防や対策を実施するうえでの課題〔サービス種別〕



（２）利用者や家族等からのハラスメントについて、気づきや考慮すべきこと

利用者や家族等からのハラスメントについて、気づきや考慮すべきことを自由に記入していただいたところ、居宅介護支援事業所から27事業所、訪問介護事業所から18事業所の御意見が寄せられた。（図表４－２）

ハラスメントはない、あるいは組織的に対処しているとする事業所がある一方、我慢するしかない、あきらめている等、ハラスメントの判断の難しさや顧客である利用者等に対する事業者の立場も相まって、ハラスメントに対して十分な対応ができていない実態のあることも窺える。

ハラスメントへの対策や今後の課題については、顧客との信頼関係を築くことや職員への研修・情報の共有、専門職との連携といった意見とともに、特に居宅介護支援事業所から行政等との連携や明確に意思表示できるハラスメント対策等、何らかの強制力のある制度設計を求める意見がみられた。

＜図表４－２＞利用者や家族等からのハラスメントに関する気づきや考慮すべきこと（事業所）

＜ハラスメントの判断＞
- ハラスメントかどうかの判断が難しい（居宅２件、訪問５件）
- 利用者や家族も、対応する職員も人間で価値観が異なり、利用者は感情で動く（訪問）
- 職員によってハラスメントと感じる程度に差がある（訪問）
- ハラスメントは感じない（訪問）

＜ハラスメントに対する利用者等の認識＞
- 利用者や家族等のハラスメントへの認識の欠如がある（居宅４件）
- 利用者や家族等の介護保険の理解不足から、ハラスメントにつながることがある（訪問）
- ヘルパーに対する社会の無理解がある事が問題の根底にある（訪問）

＜ハラスメントへの対応＞
- 利用者の状態像や家族等との関係性により声をあげづらい（居宅２件）
- 穏便に済ませてしまっていることもある（居宅２件）
- ハラスメントは職員が我慢するしかない状況がある（訪問２件）
- 病気で仕方ない、日常的だから麻痺しているなど、あきらめているところもある（訪問２件）
- 利用者は認知症により暴言等をはいているが、家族が理解できていない（訪問）
- 男性の家族に大声で怒鳴られると対応ができない（居宅）
- 利用者を怒らせない様にしている（訪問）
- ハラスメントと確認できた場合は事業所として対処している（訪問２件）

＜ハラスメントによる影響＞
- 苦情やハラスメントにより精神的なストレスがある（居宅３件）
- 二人介助になれば金銭的に負担増となり、手間や時間が取られる（居宅）
- ハラスメントは自分よりも利用先の事業所職員が受ける事が多く、居宅支援として代替サービスの調整が難しくなっていく（居宅）
- 程度を超えたハラスメントがある利用者は事業所として受けたくない（居宅）

＜ハラスメントへの備え、対策＞

・利用者や家族等と事業者の信頼関係を築くことが大切（居宅３件、訪問１件）
・介護支援専門員が話しやすい事業所の環境づくりを心掛けている（居宅３件）
・職員に対して予防や対策を周知（居宅２件）
・定期巡回型サービスのため職員が固定ではなく情報共有できる（訪問）

＜今後の課題＞

・事業者や専門職との関係性を深める必要がある（居宅２件）
・今回の調査を機にハラスメント対応策をこれまで以上に検討する（居宅２件）
・ケアマネ研修などできちんとハラスメントに対しての対策やサービス中止方法を教えてほしい（居宅）
・ハラスメントの線引きを明文化し、利用者や家族等のブレーキにしたい（訪問）

＜ハラスメント対策に係る行政への要望＞

・行政（地域包括支援センターを含む）の関わり方を工夫してほしい（居宅３件）
・ハラスメントを家族に説明するには公の機関のパンフレットが理解を得やすい（居宅）
・ハラスメントが酷い場合は担当を無条件で外せる制度にしてほしい（居宅）

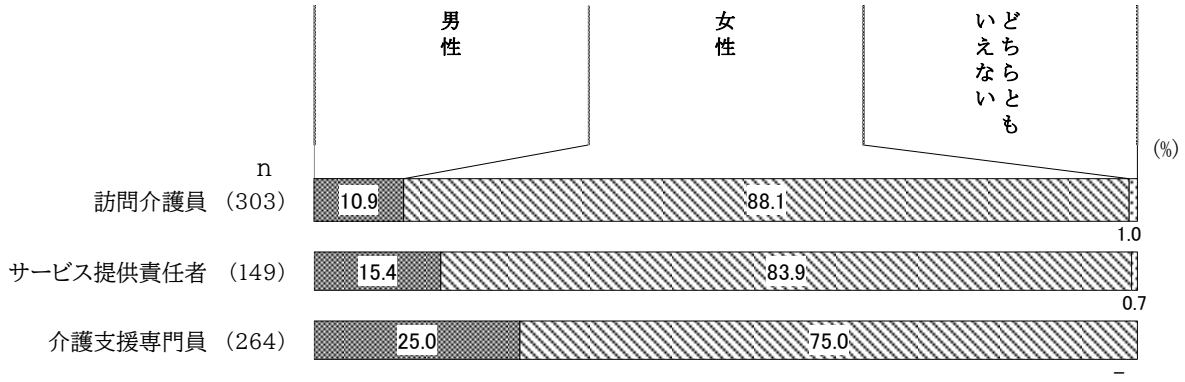
（注１）本表の内容は自由回答の内容を分類・整理し、要約したもの。
（注２）カッコ内は、当該意見を述べた事業所の種類と同様の意見の数（件数の記載がないものは１件）。
居宅： 居宅介護支援事業者、訪問： 訪問介護事業者。

第３章　労働者調査結果

１　回答者の属性

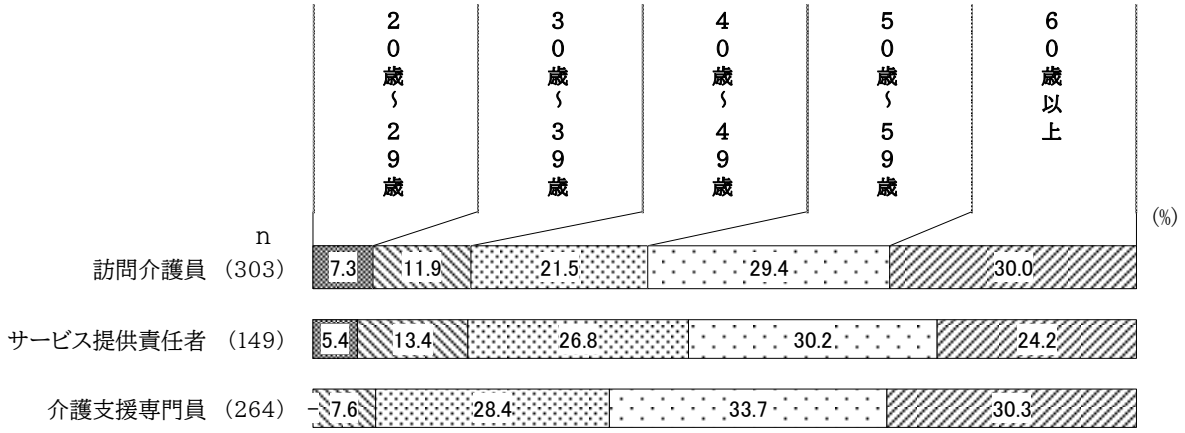
（１）性別

＜図表１－１＞性別〔職種別〕



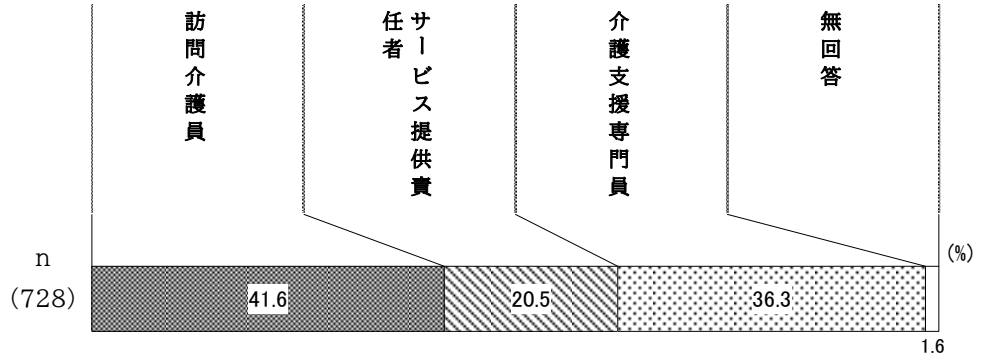
（２）年齢

＜図表１－２＞年齢〔職種別〕



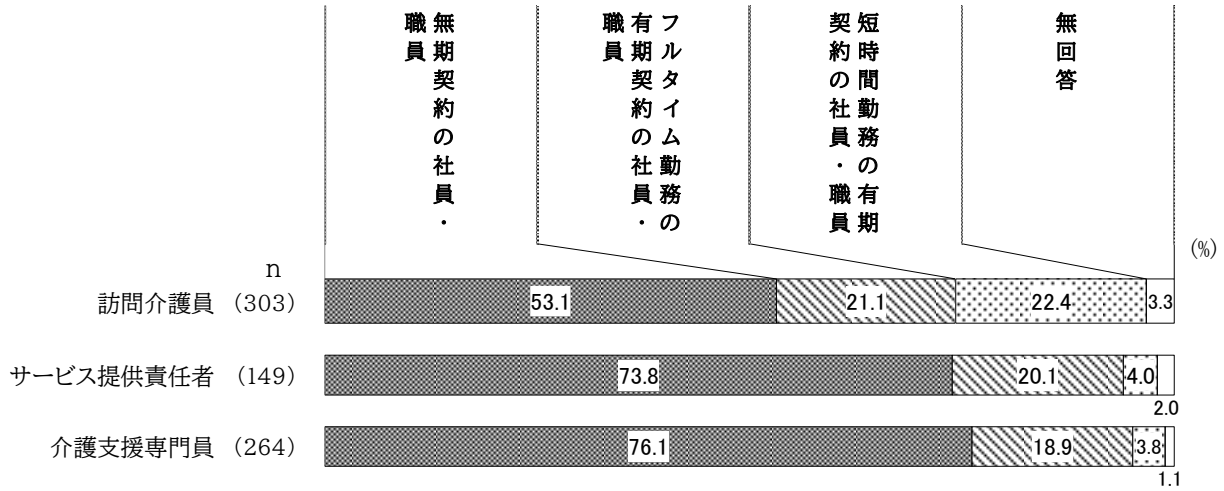
（３）職種

＜図表１－３＞職種



（４）就業形態

＜図表１－４＞就業形態〔職種別〕

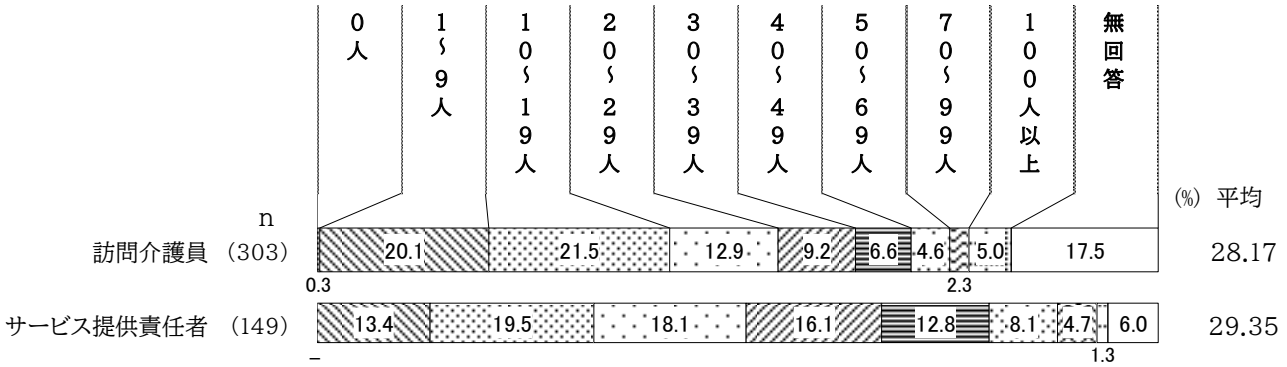


（５）担当している人数

①最近１か月に担当・訪問した利用者の方の人数

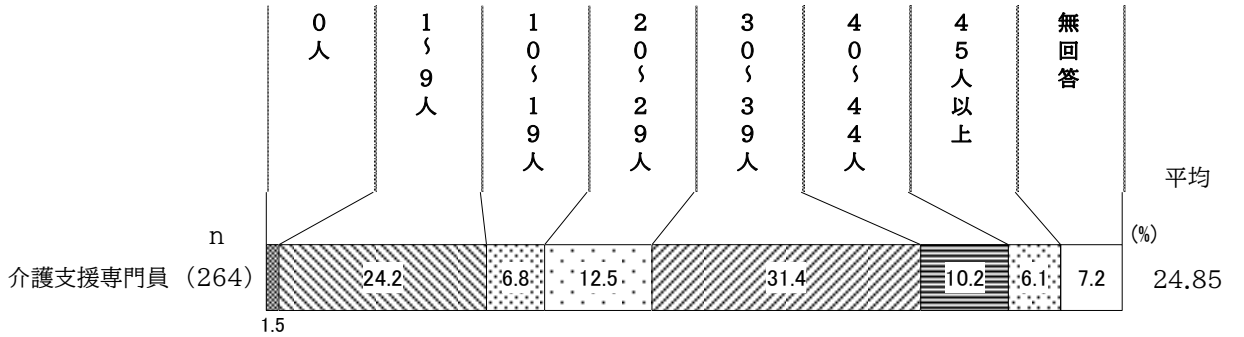
＜図表１－５＞最近１か月に担当・訪問した利用者の方の人数

〔訪問介護員、サービス提供責任者〕



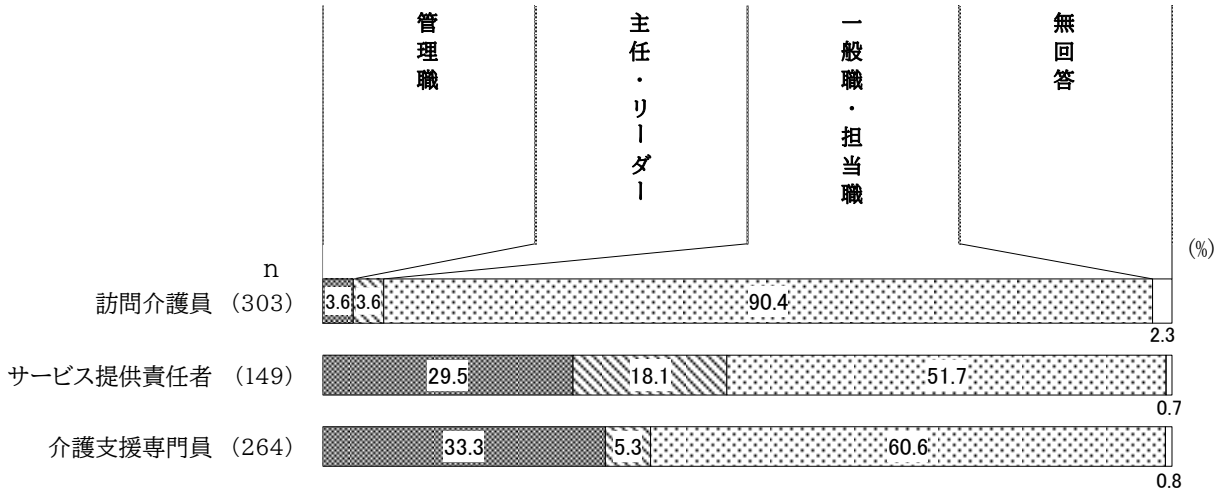
②最近１か月にケアプランを作成した方の人数

＜図表１－６＞最近１か月にケアプランを作成した方の人数〔介護支援専門員〕



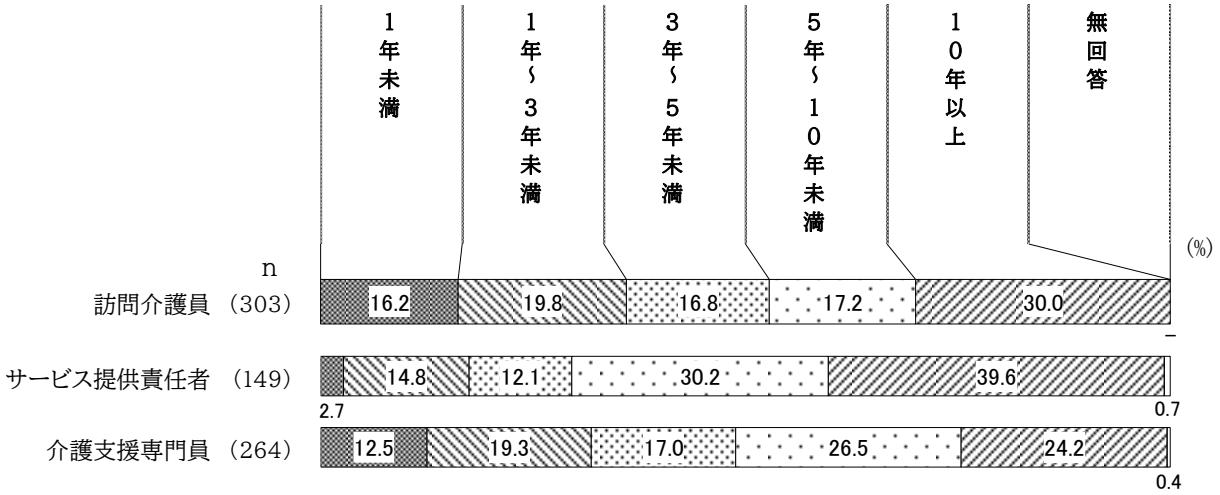
（６）職位

＜図表１－７＞職位〔職種別〕



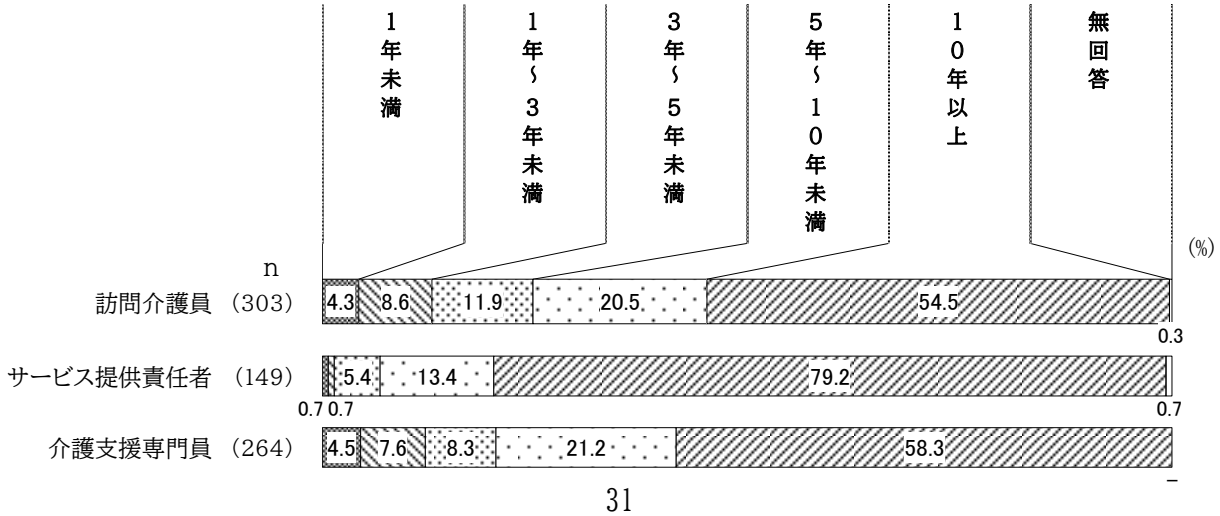
（７）現在の勤務先での経験年数

＜図表１－８＞現在の勤務先での経験年数〔職種別〕



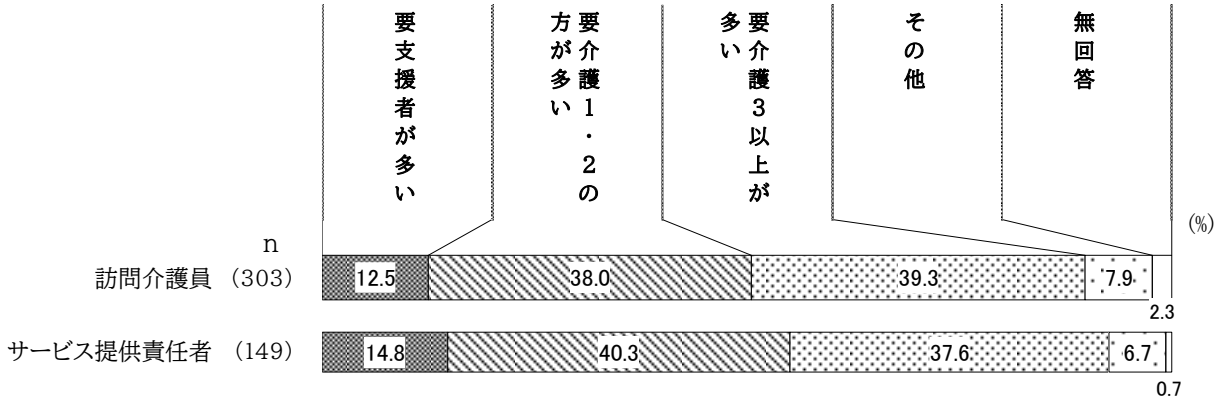
（８）現在の勤務先と過去の勤務先を含めて現在の職種での通算の経験年数

＜図表１－９＞現在の勤務先と過去の勤務先を含めて現在の職種での通算の経験年数〔職種別〕



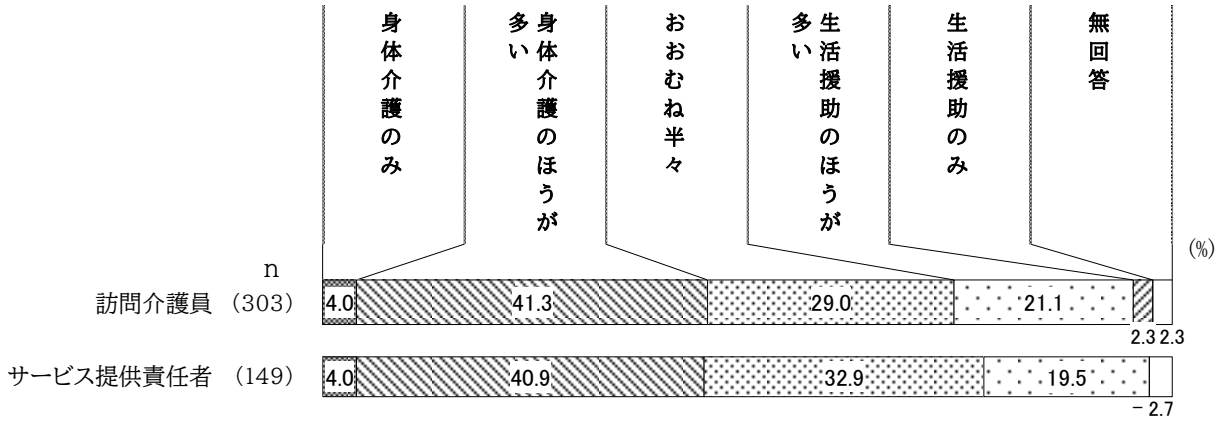
（９）利用者の要支援・要介護の状況

＜図表１－10＞利用者の要支援・要介護の状況〔訪問介護員、サービス提供責任者〕



(10) 利用者の方の「身体介護」と「生活援助（家事援助)」のおおよその割合

＜図表１－11＞利用者の方の「身体介護」と「生活援助（家事援助)」のおおよその割合
〔訪問介護員、サービス提供責任者〕



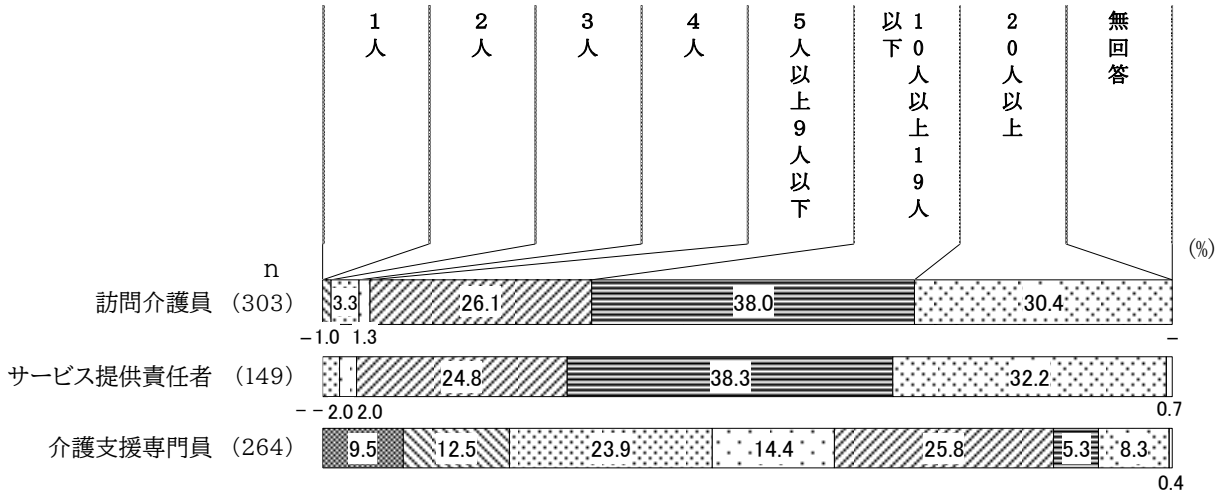
２　勤務している事業所について

（１）事業所で働いている方の人数

訪問介護員とサービス提供責任者では、「５人以上」が９割以上を占めており、特に、「10人以上19人以下」（訪問介護員：38.0％　サービス提供責任者：38.3％）は、それぞれ約４割となっている。

介護支援専門員では、「５人以上９人以下」が25.8％で最も高く、次いで「３人」が23.9％となっている。（図表２－１）

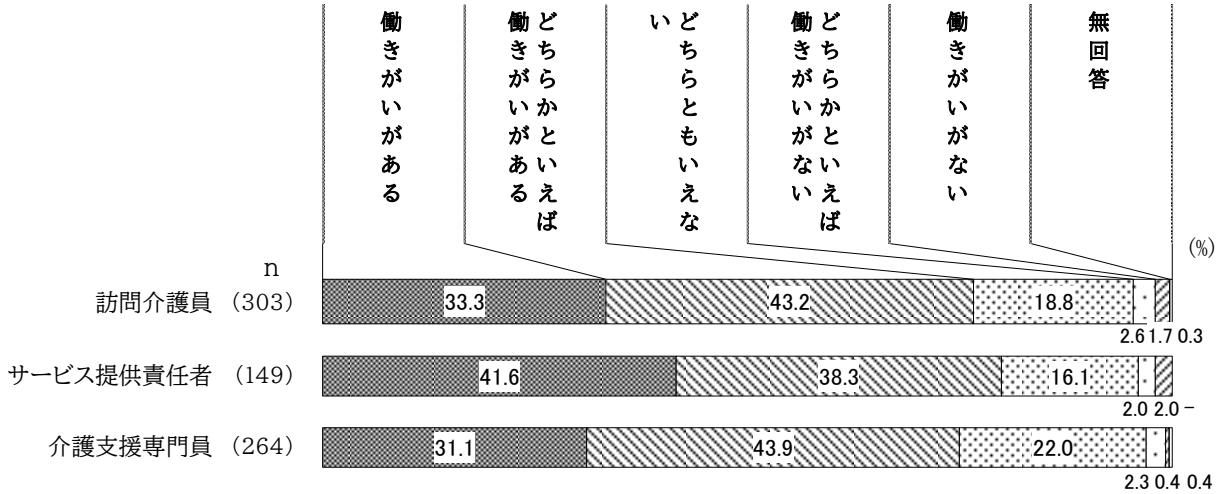
＜図表２－１＞事業所で働いている方の人数〔職種別〕



（２）今の仕事の働きがい

「働きがいがある」と「どちらかといえば働きがいがある」を合わせた《働きがいがある》は、訪問介護員76.5％、サービス提供責任者79.9％、介護支援専門員75.0％と、いずれの職種も７割台半ば以上となっている。（図表２－２）

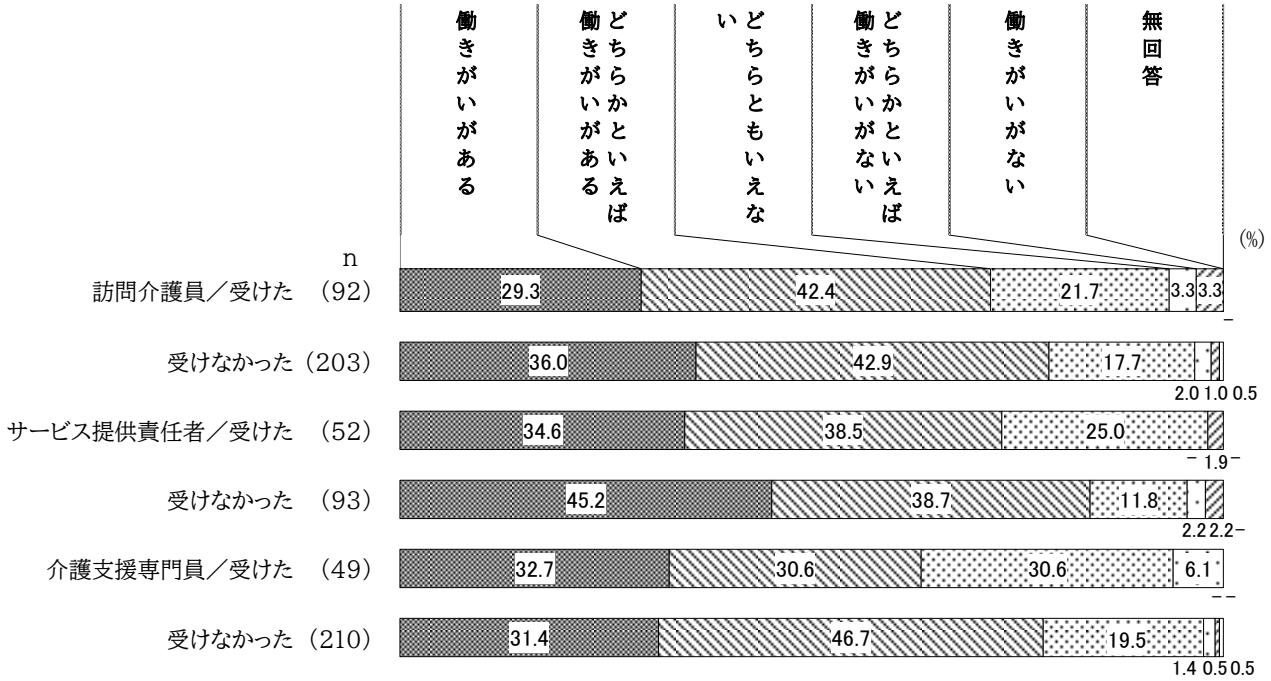
＜図表２－２＞今の仕事の働きがい〔職種別〕



職種×利用者からのハラスメントの有無別

職種×利用者からのハラスメントの有無別でみると、「働きがいがある」と「どちらかといえば働きがいがある」を合わせた《働きがいがある》は、いずれの職種でも、ハラスメントを受けなかった人の方が、受けた人よりも高くなっている。《働きがいがある》が最も低いのは、ハラスメントを受けた介護支援専門員で、63.3%にとどまっている。（図表２－３）

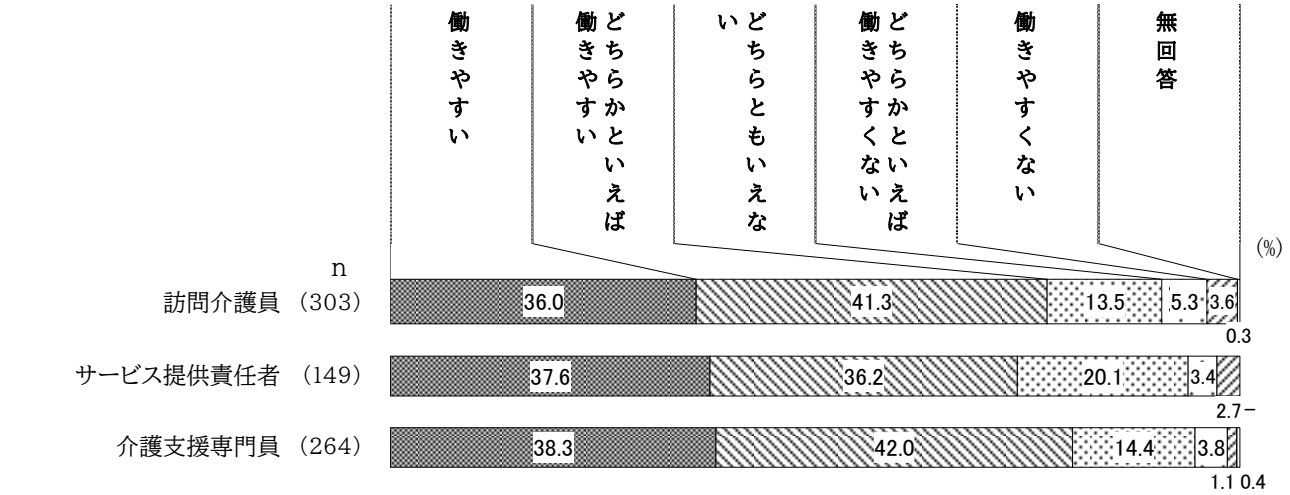
＜図表２－３＞今の仕事の働きがい〔職種×利用者からのハラスメントの有無別〕



（３）勤務先での働きやすさ

「働きやすい」と「どちらかといえば働きやすい」を合わせた《働きやすい》（訪問介護員：77.3%　サービス提供責任者：73.8%　介護支援専門員：80.3%）は、いずれの職種でも高く、特に、介護支援専門員で８割となっている。（図表２－４）

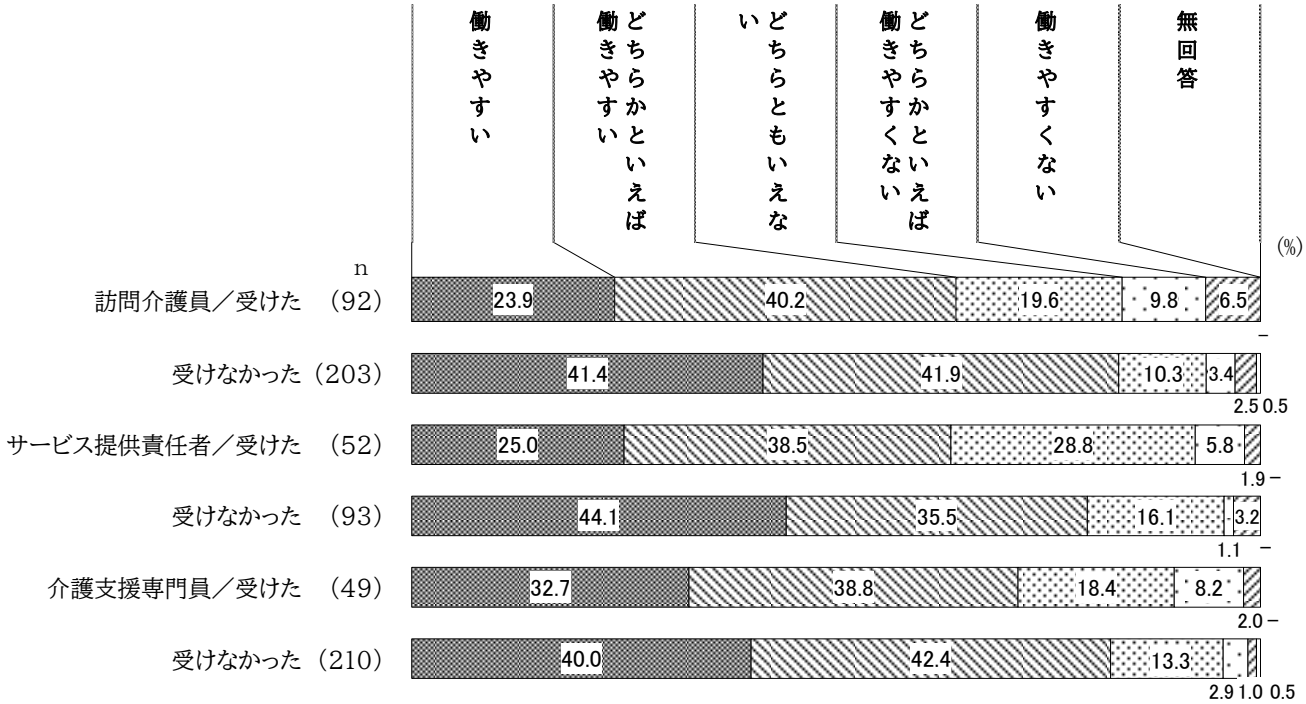
＜図表２－４＞勤務先での働きやすさ〔職種別〕



職種×利用者からのハラスメントの有無別

職種×利用者からのハラスメントの有無別でみると、「働きやすい」と「どちらかといえば働きやすい」を合わせた《働きやすい》は、いずれの職種でも、ハラスメントを受けなかった人の方が受けた人よりも10ポイント以上（訪問介護員19.2ポイント、サービス提供責任者16.1ポイント、介護支援専門員10.9ポイント）高くなっている。（図表２－５）

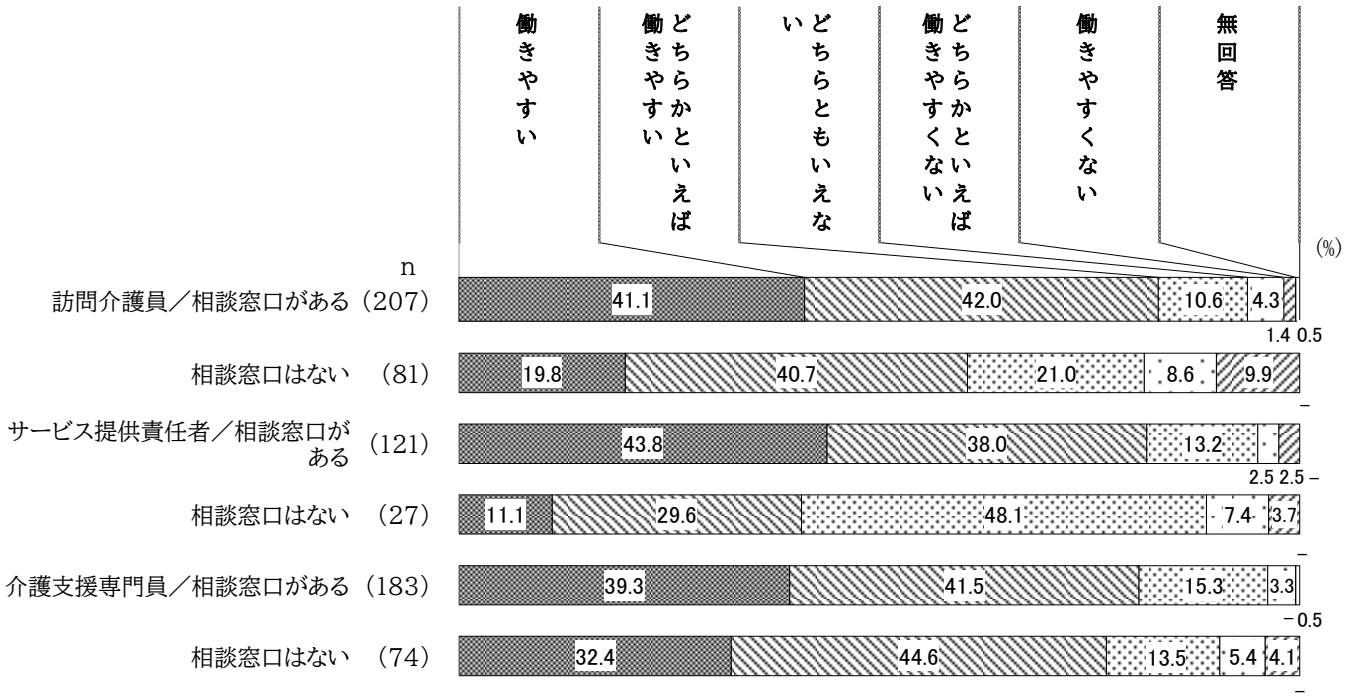
＜図表２－５＞勤務先での働きやすさ〔職種×利用者からのハラスメントの有無別〕



職種×相談窓口の有無別

職種×相談窓口の有無別でみると、「働きやすい」と「どちらかといえば働きやすい」を合わせた《働きやすい》は、いずれの職種でも、相談窓口がある人の方が、相談窓口はない人よりも高くなっている。《働きやすい》が最も低いのは相談窓口のないサービス提供責任者で、40.7%にとどまっている。（図表２－６）

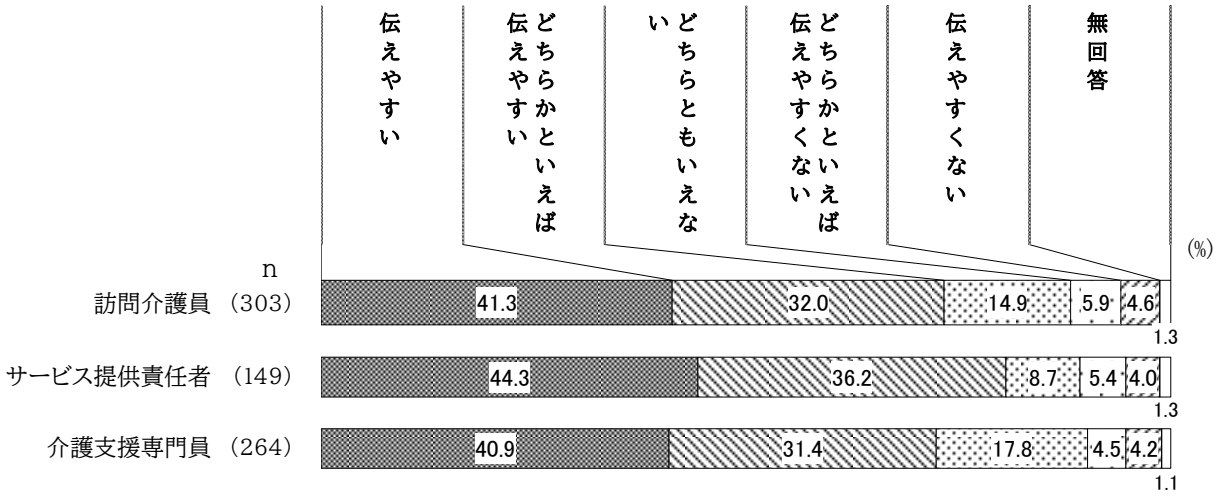
＜図表２－６＞勤務先での働きやすさ〔職種×相談窓口の有無別〕



（４）上司や同僚へ仕事上の悩みや問題の伝えやすさ

「伝えやすい」と「どちらかといえば伝えやすい」を合わせた《伝えやすい》（訪問介護員：73.3%　サービス提供責任者：80.5%　介護支援専門員：72.3%）は、いずれの職種でも高く、特に、サービス提供責任者で８割となっている。（図表２－７）

＜図表２－７＞上司や同僚へ仕事上の悩みや問題の伝えやすさ〔職種別〕



3　利用者やその家族等からのハラスメントについて

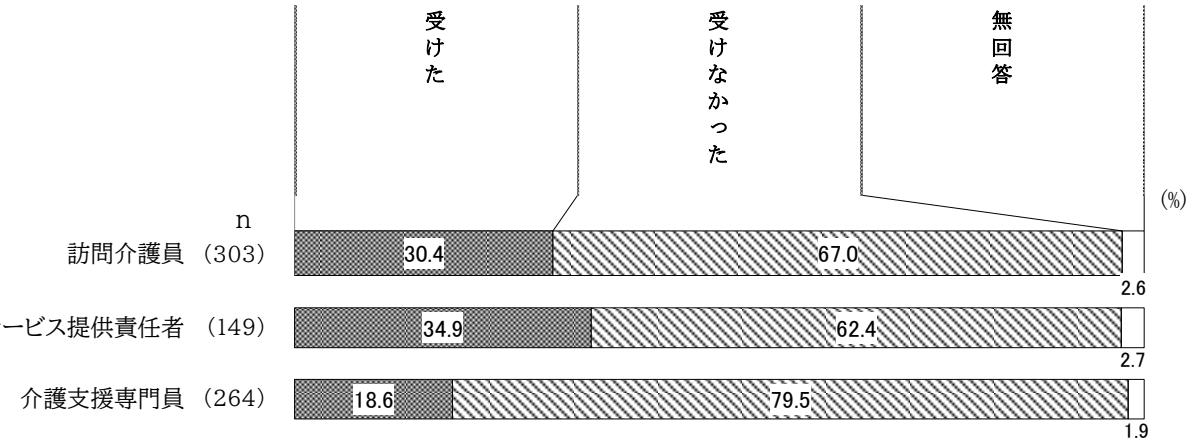
（1）利用者やその家族等からのハラスメントの発生状況

①利用者からのハラスメント

◆この１年間のハラスメントの有無

利用者からのハラスメントを「受けた」は、サービス提供責任者で34.9%と最も高く、訪問介護員で30.4%、介護支援専門員で18.6%となっている。（図表３－１）

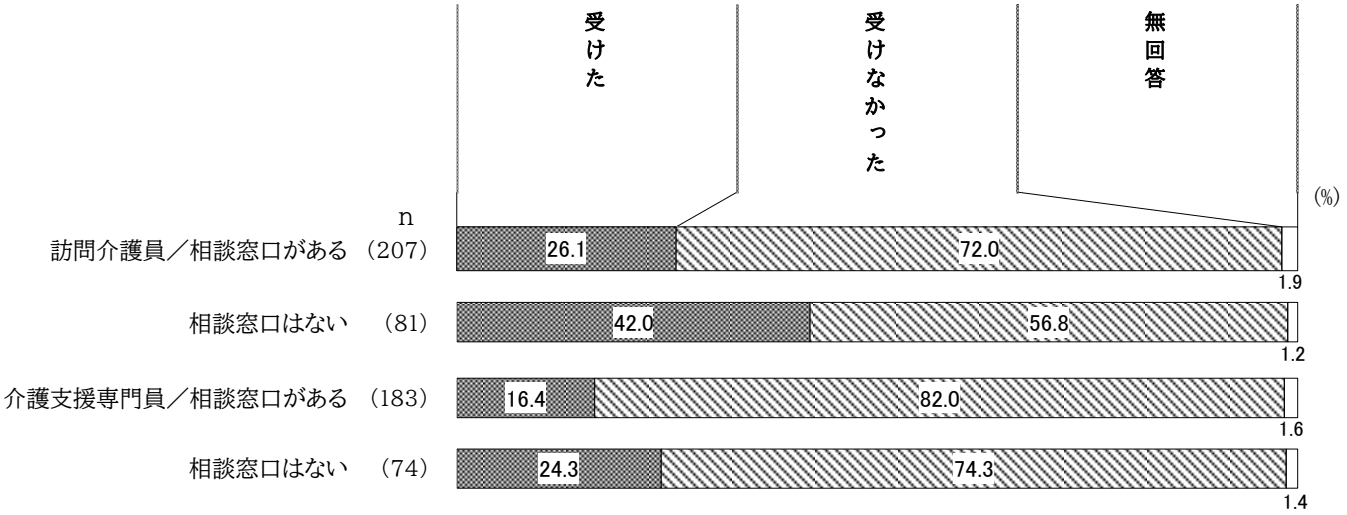
＜図表３－１＞この１年間のハラスメントの有無〔職種別〕



職種×相談窓口の有無別

相談窓口の有無別でみると、利用者からのハラスメントを「受けた」は、いずれの職種でも、相談窓口はない人の方が、相談窓口がある人よりも高くなっている。特に、訪問介護員で相談窓口はない人は42.0%と高い。（図表３－２）

＜図表３－２＞この１年間のハラスメントの有無〔職種×相談窓口の有無別〕



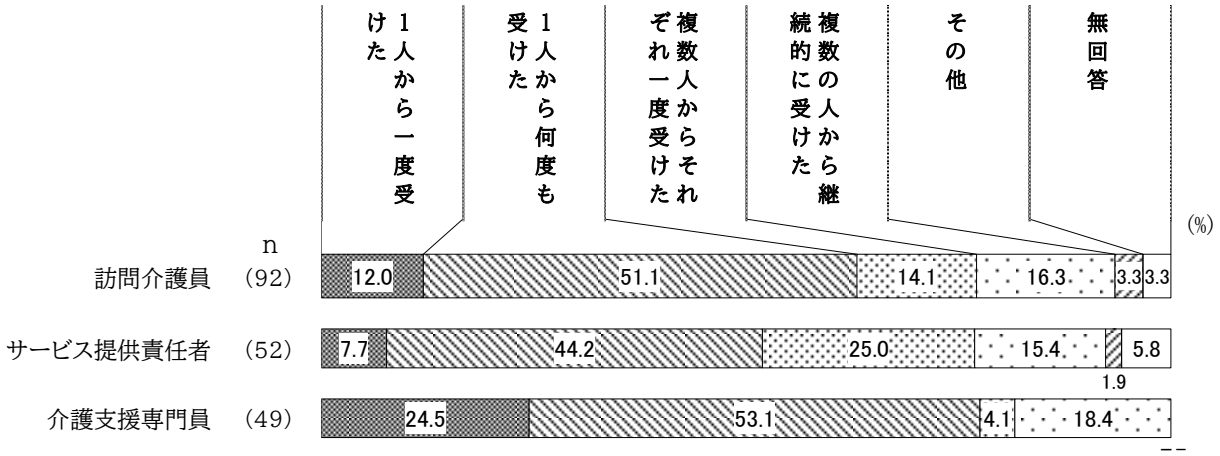
※サービス提供責任者は、ｎ（回答者数）が少なかったことから図表からは割愛している。

◆ハラスメントを受けた頻度

利用者からのハラスメントを「受けた」と回答した方へ、その受けた頻度をたずねた。

「１人から何度も受けた」が、いずれの職種でも最も高くなっている（訪問介護員：51.1%　サービス提供責任者：44.2%　介護支援専門員：53.1%）。また、「１人から一度受けた」が介護支援専門員で24.5%、「複数人からそれぞれ一度受けた」がサービス提供責任者で25.0%みられる。（図表３－３）

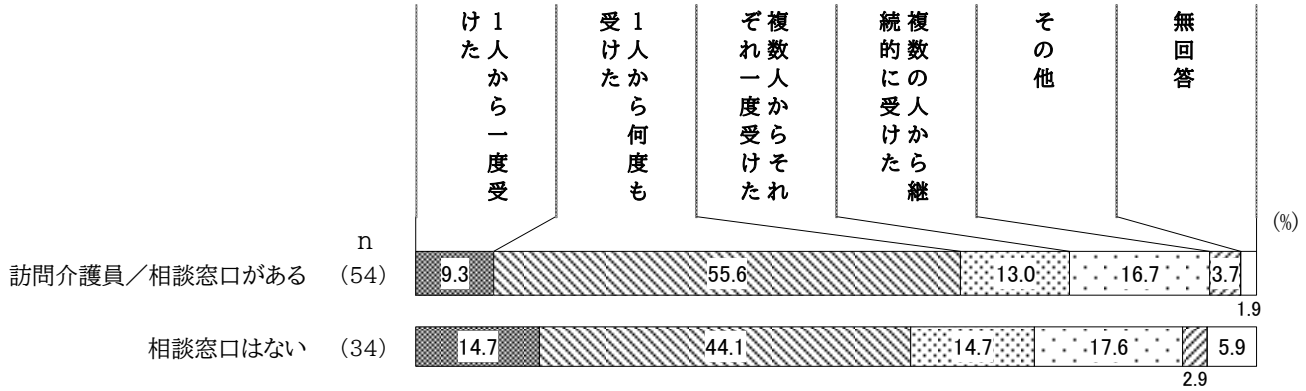
＜図表３－３＞ハラスメントを受けた頻度〔職種別〕



職種×相談窓口の有無別

職種×相談窓口の有無別でみると、訪問介護員では、「１人から何度も受けた」が相談窓口の有無にかかわらず高くなっているが、相談窓口がある人が55.6%であるのに対し、相談窓口はない人で44.1%と違いが大きい。（図表３－４）

＜図表３－４＞ハラスメントを受けた頻度〔職種×相談窓口の有無別〕



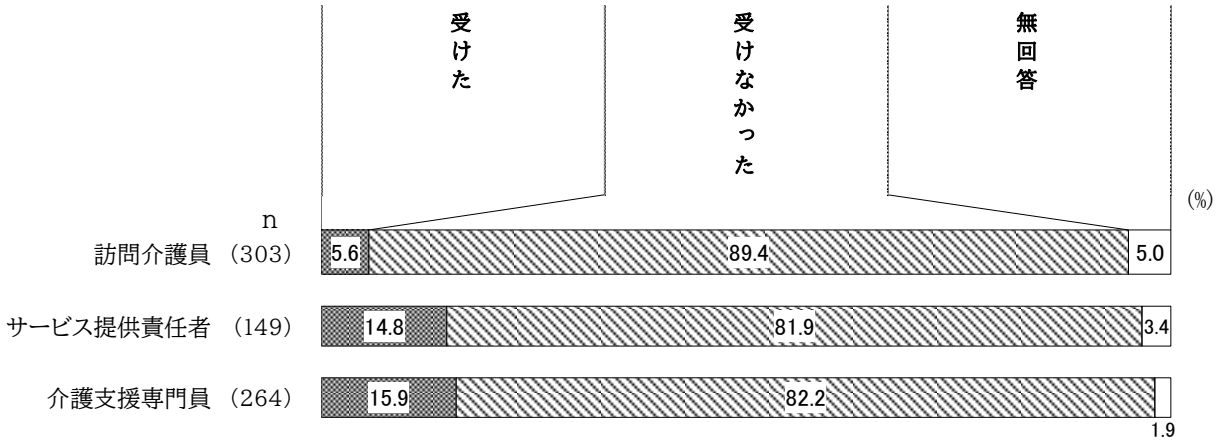
※サービス提供責任者と介護支援専門員は、ｎ（回答者数）が少なかったことから図表からは割愛している。

②利用者の家族等からのハラスメント

◆この１年間のハラスメントの有無

利用者の家族等からのハラスメントを「受けた」は、介護支援専門員で15.9%、サービス提供責任者で14.8%、訪問介護員で5.6%となっている。（図表３－５）

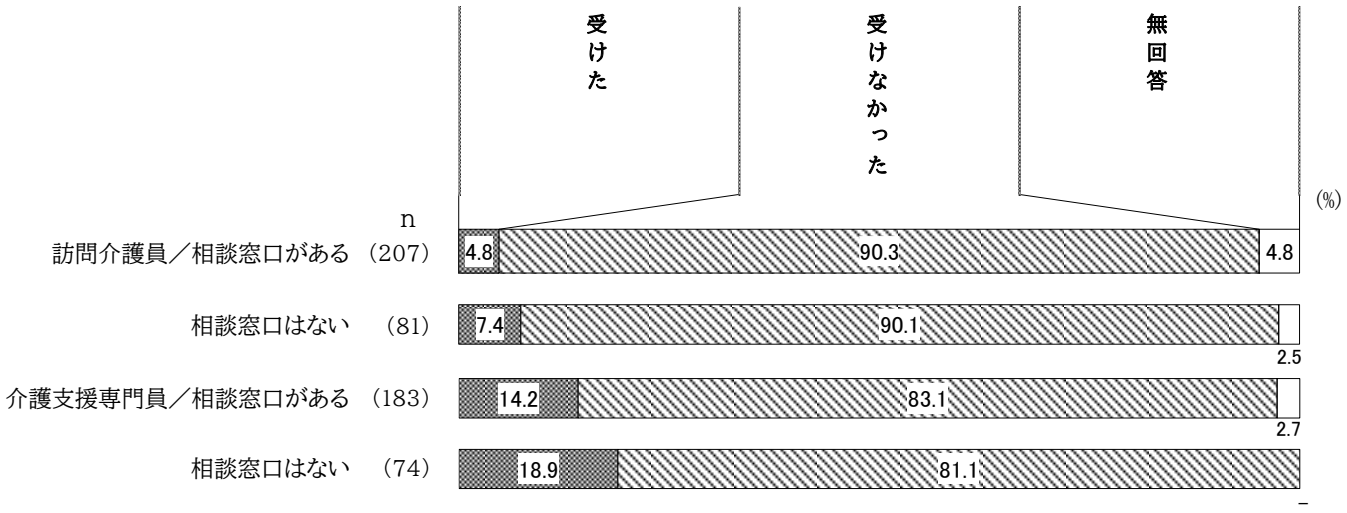
＜図表３－５＞この１年間のハラスメントの有無〔職種別〕



職種×相談窓口の有無別

訪問介護員と介護支援専門員を職種×相談窓口の有無別でみると、利用者の家族等からのハラスメントを「受けた」は、いずれも相談窓口はない人の方が、相談窓口がある人よりも高く、訪問介護員で相談窓口はない人は7.4%、介護支援専門員で相談窓口はない人は18.9%となっている。（図表３－６）

＜図表３－６＞この１年間のハラスメントの有無〔職種×相談窓口の有無別〕



※サービス提供責任者は、ｎ（回答者数）が少なかったことから図表からは割愛している。

◆ハラスメントを受けた頻度

利用者の家族等からのハラスメントを「受けた」と回答した方へ、その受けた頻度をたずねた。ここではｎ（回答者数）が限られているため、件数表で整理している。

介護支援専門員では、「１人から一度受けた」が19件、「１人から何度も受けた」が15件となっている。（図表３－７）

＜図表３－７＞ハラスメントを受けた頻度〔職種別〕

（件）

	n	1人から一度受けた	1人から何度も受けた	複数人からそれぞれ一度受けた	複数の人から継続的に受けた	その他	無回答
訪問介護員	17	6	6	1	2	1	1
サービス提供責任者	22	8	10	1	－	－	3
介護支援専門員	42	19	15	4	4	－	－

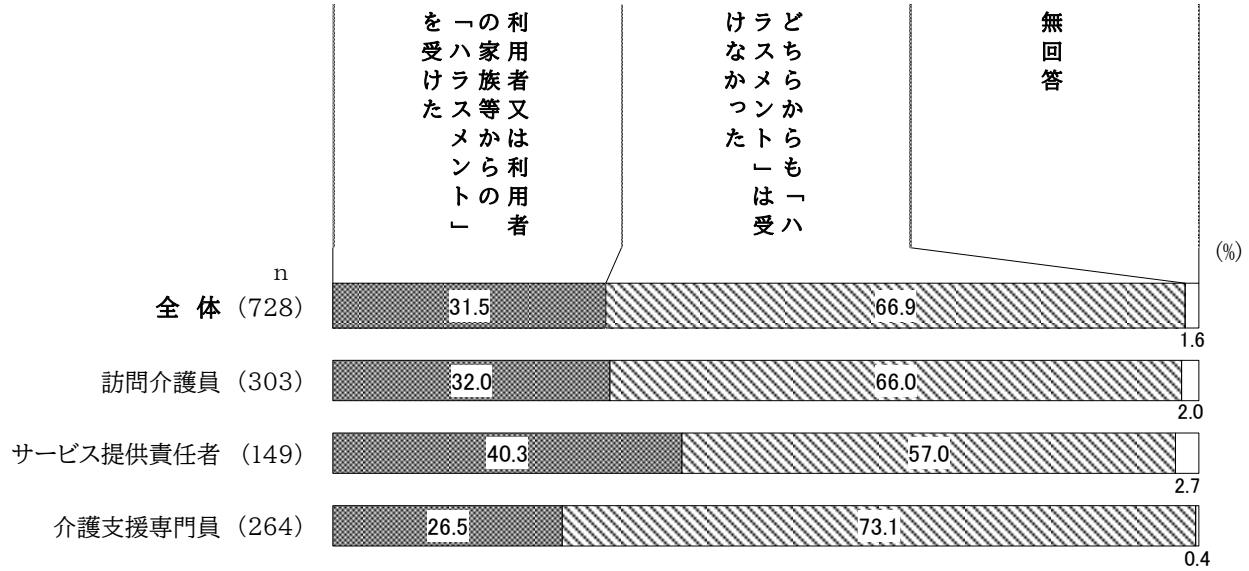
③利用者又は利用者の家族等からハラスメントを受けた割合の把握

◆この１年間のハラスメントの有無

調査票の設計では、利用者、利用者の家族等のそれぞれから「ハラスメント」を受けたかをたずねているが、それらの結果を集約して、少なくともどちらか一方からは「ハラスメント」を受けた割合を算出した。

その結果、「利用者又は利用者の家族等からの『ハラスメント』を受けた」は、訪問介護員で32.0%、サービス提供責任者で40.3%、介護支援専門員で26.5%となっている。（図表３－８）

＜図表３－８＞この１年間の利用者又は利用者の家族等からのハラスメントの有無〔職種別〕

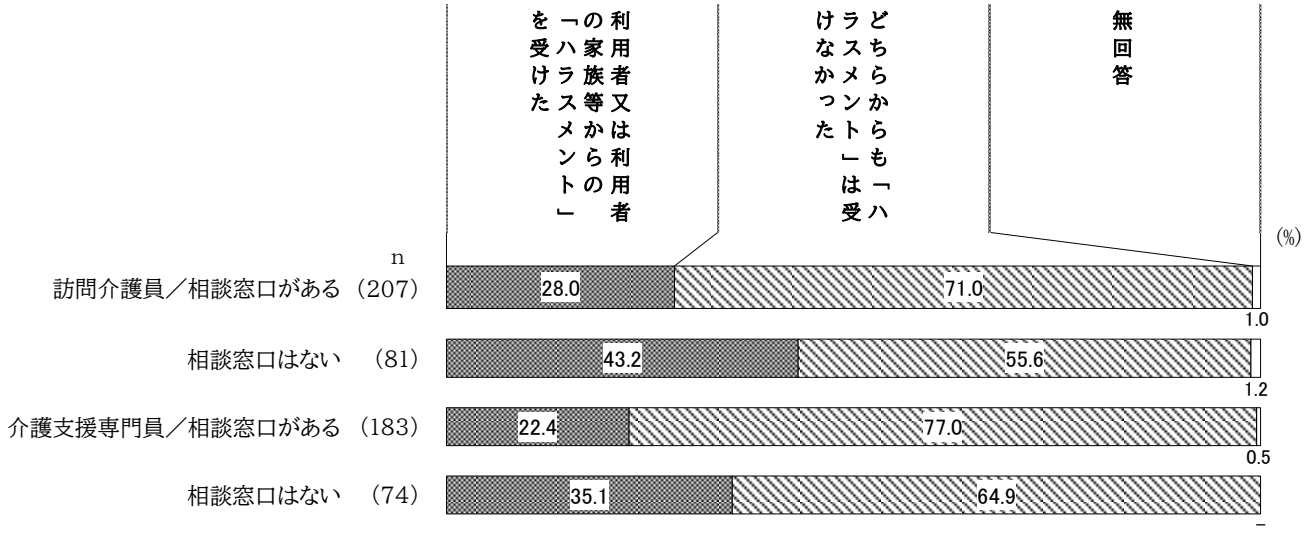


職種×相談窓口の有無別

訪問介護員と介護支援専門員を職種×性別相談窓口の有無別でみると、「利用者又は利用者の家族等からの『ハラスメント』を受けた」は、いずれも相談窓口はない人の方が、相談窓口がある人よりも高く、訪問介護員で相談窓口はない人は43.2%、介護支援専門員で相談窓口はない人は35.1%となっている。（図表３－９）

＜図表３－９＞この１年間の利用者又は利用者の家族等からのハラスメントの有無

〔職種×相談窓口の有無別〕



※サービス提供責任者は、ｎ（回答者数）が少なかったことから図表からは割愛している。

（１－１）受けたハラスメントの内容

①利用者から

（複数回答）

利用者からのハラスメントを「受けた」と回答した方へ、その内容をたずねた。
当該設問は、項目数が多いことから、回答の多い項目を順位表で整理した。（図表３－10、11）

＜図表３－10＞利用者から受けたハラスメントの内容

訪問介護員　n=92

順位	項目	割合
第１位	大声を発する、怒鳴る	53.3%
第２位	個人の尊厳や人格を傷つけるようなことを言われる	32.6%
第３位	気に入っているホームヘルパー以外に批判的な言動をする	26.1%
第４位	必要もなく体を触る	25.0%
第５位	サービスの適正な範囲を超えた理不尽なサービスを要求する	23.9%

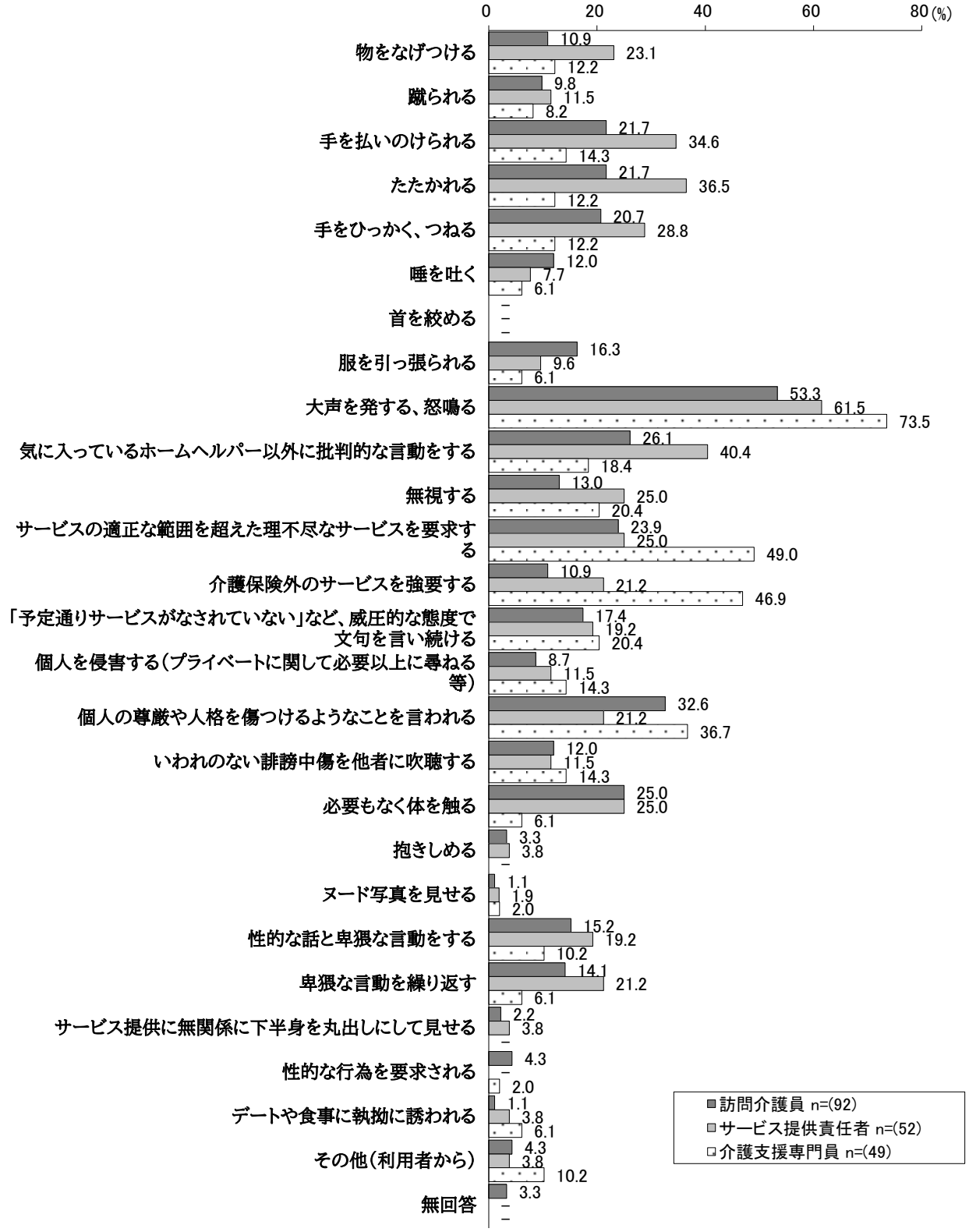
サービス提供責任者　n=52

順位	項目	割合
第１位	大声を発する、怒鳴る	61.5%
第２位	気に入っているホームヘルパー以外に批判的な言動をする	40.4%
第３位	たたかれる	36.5%
第４位	手を払いのけられる	34.6%
第５位	手をひっかく、つねる	28.8%

介護支援専門員　n=49

順位	項目	割合
第１位	大声を発する、怒鳴る	73.5%
第２位	サービスの適正な範囲を超えた理不尽なサービスを要求する	49.0%
第３位	介護保険外のサービスを強要する	46.9%
第４位	個人の尊厳や人格を傷つけるようなことを言われる	36.7%
第５位	無視する	20.4%
〃	「予定通りサービスがなされていない」など、威圧的な態度で文句を言い続ける	20.4%

＜図表３－11＞利用者から受けたハラスメントの内容〔職種別〕



②利用者の家族等から

（複数回答）

利用者の家族等からのハラスメントを「受けた」と回答した方へ、その内容をたずねた。

ここではｎ（回答者数）が限られているため、件数表で整理し、参考として掲載している。（図表３－12）

＜図表３－12＞利用者の家族等から受けたハラスメントの内容

（参考）訪問介護員　n=17

順位	項目	件数
第１位	大声を発する、怒鳴る	9
第２位	サービスの適正な範囲を超えた理不尽なサービスを要求する	8
〃	個人の尊厳や人格を傷つけるようなことを言われる	8
第４位	「予定通りサービスがなされていない」など、威圧的な態度で文句を言い続ける	6
第５位	個人を侵害する（プライベートに関して必要以上に尋ねる等）	5

（参考）サービス提供責任者　n=22

順位	項目	件数
第１位	大声を発する、怒鳴る	8
〃	サービスの適正な範囲を超えた理不尽なサービスを要求する	8
〃	個人の尊厳や人格を傷つけるようなことを言われる	8
第４位	「予定通りサービスがなされていない」など、威圧的な態度で文句を言い続ける	6
第５位	気に入っているホームヘルパー以外に批判的な言動をする	5

介護支援専門員　n=42

順位	項目	件数
第１位	大声を発する、怒鳴る	25
第２位	個人の尊厳や人格を傷つけるようなことを言われる	19
第３位	サービスの適正な範囲を超えた理不尽なサービスを要求する	17
第４位	「予定通りサービスがなされていない」など、威圧的な態度で文句を言い続ける	14
第５位	無視する	6

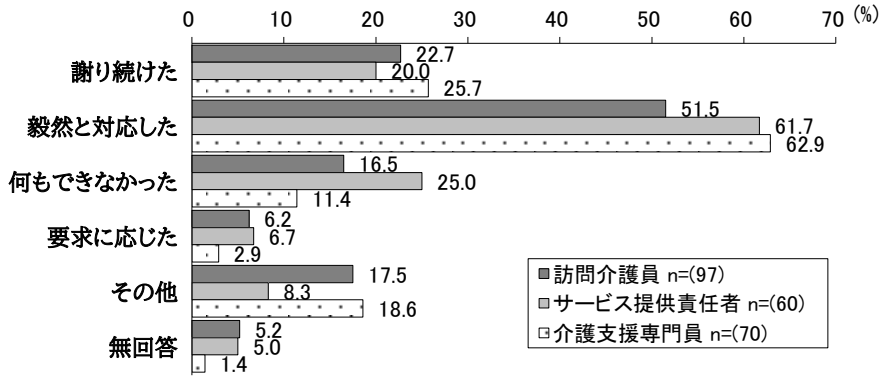
（１－２）利用者やその家族等からのハラスメントを受けた際の対応

（複数回答）

利用者や利用者の家族等からのハラスメントを「受けた」と回答した方へ、その際の対応をたずねた。

いずれの職種でも、「毅然と対応した」（訪問介護員：51.5％　サービス提供責任者：61.7％　介護支援専門員：62.9％）が最も高くなっている。（図表３－13）

＜図表３－13＞利用者やその家族等からのハラスメントを受けた際の対応〔職種別〕

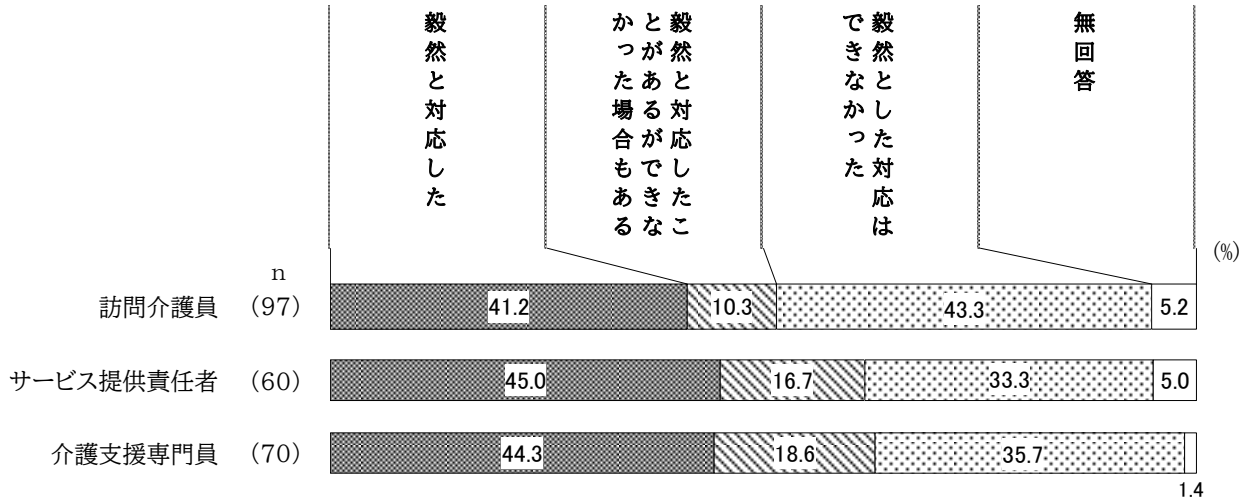


この設問は、複数回答の設問であることから、その回答状況を整理し、場合分けをすることで、対応の詳細を把握した。場合分けの内容は次のとおりである。

場合分け後	回答内容
毅然と対応した	「毅然と対応した」のみ回答した人
毅然と対応したことがあるができなかった場合もある	「毅然と対応した」のほか、他の選択肢も併せて回答した人
毅然とした対応はできなかった	「毅然と対応した」を回答しなかった人

「毅然とした対応はできなかった」は、訪問介護員で43.3％。サービス提供責任者で33.3％、介護支援専門員で35.7％に上っている。さらに、「毅然と対応したことがあるができなかった場合もある」も加えると、「毅然とした対応ができなかったことがある」のはすべての職種で５割以上に上っている。（図表３－14）

＜図表３－14＞利用者やその家族等からのハラスメントを受けた際の対応の詳細〔職種別〕

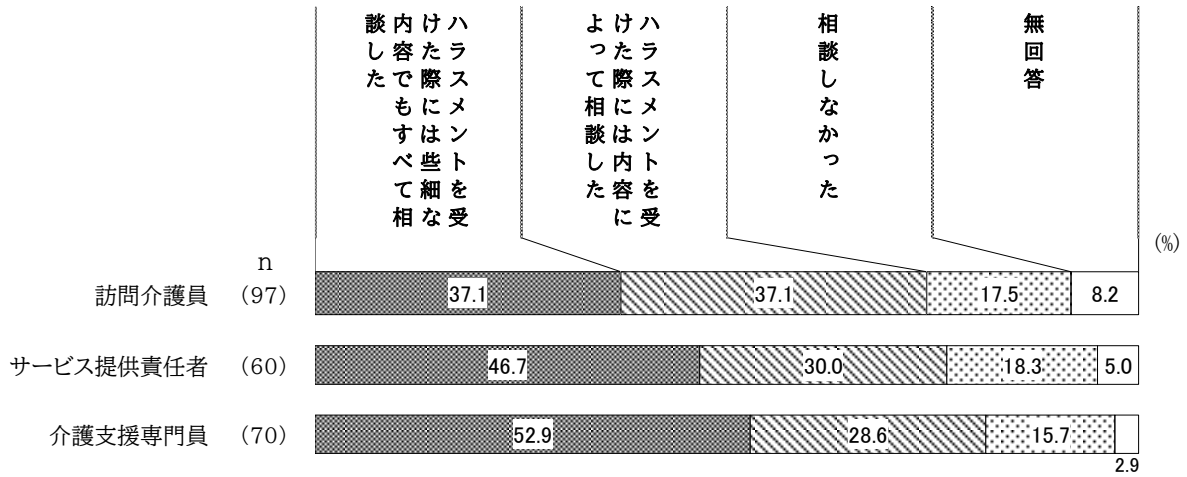


（１－３）利用者やその家族等からのハラスメントを受けた際の事業所や上司などへの相談の有無

利用者や利用者の家族等からのハラスメントを「受けた」と回答した方へ、事業所や上司などへの相談の有無をたずねた。

「ハラスメントを受けた際には些細な内容でもすべて相談した」は、介護支援専門員で52.9％と高くなっているが、訪問介護員は37.1％にとどまる。訪問介護員の場合、同率で「ハラスメントを受けた際には内容によって相談した」が並んでいる。（図表３－15）

＜図表３－15＞利用者やその家族等からのハラスメントを受けた際の事業所や上司などへの相談の有無〔職種別〕



（１－３－１）利用者やその家族等からのハラスメントを受けた際に相談しなかった理由（複数回答）

利用者やその家族等からのハラスメントを受けた際に事業所や上司などへ「相談しなかった」と回答した方へ、その理由をたずねた。

ここではｎ（回答者数）が限られているため、件数表で整理し、参考として掲載している。（図表３－16）

＜図表３－16＞利用者やその家族等からのハラスメントを受けた際に相談しなかった理由〔職種別〕

（件）

	n	相談しても解決しないと思ったから	誰に相談すれば良いかわからなかったから	相談したことが利用者やその家族等にわかってしまったら後が怖いと思ったから	問題が大きくなると面倒だと思ったから	利用者・家族等の今後の生活のことを考えたから	利用者・家族等の病気又は障害によるものであったから	利用者・家族等の性格又は生活歴に伴うものだから	自分自身でうまく対応できているから	その他	無回答
訪問介護員	17	8	1	－	1	－	5	3	4	4	－
サービス提供責任者	11	7	2	－	1	－	5	2	3	－	－
介護支援専門員	11	8	1	－	－	1	3	1	2	2	1

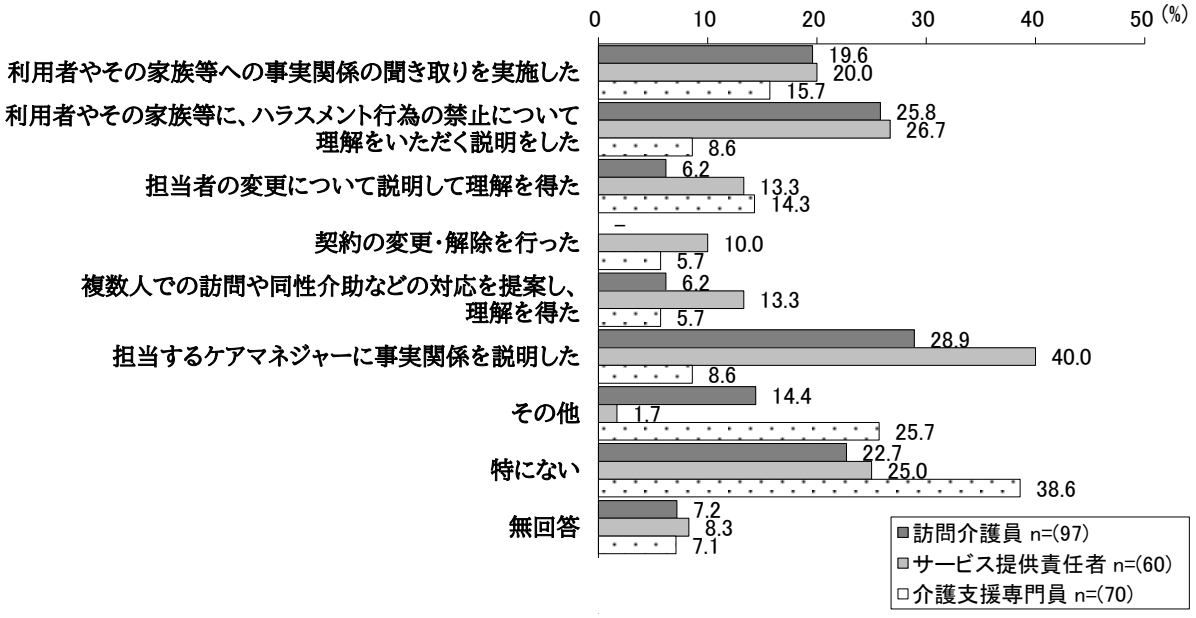
（１－４）利用者やその家族等からのハラスメントを受けたことに対する事業所や上司の対応

（複数回答）

利用者や利用者の家族等からのハラスメントを「受けた」と回答した方へ、事業所や上司の利用者や家族等への対応をたずねた。

訪問介護員とサービス提供責任者では、「担当するケアマネジャーに事実関係を説明した」（訪問介護員：28.9％　サービス提供責任者：40.0％）が最も高く、次いで「利用者やその家族等に、ハラスメント行為の禁止について理解をいただく説明をした」（訪問介護員：25.8％　サービス提供責任者：26.7％）となっている。一方、介護支援専門員では、「特にない」が38.6％と最も高くなっている。（図表３－17）

＜図表３－17＞利用者やその家族等からのハラスメントを受けたことに対する事業所や上司の対応〔職種別〕



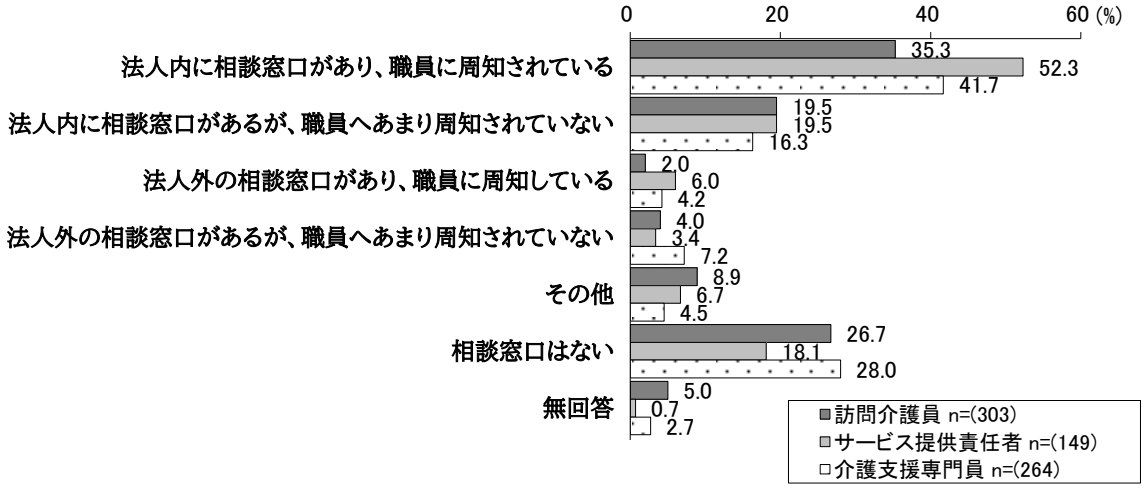
４　介護現場におけるハラスメント対策について

（１）利用者やその家族等からのハラスメントに関する相談窓口の有無

（複数回答）

いずれの職種でも、「法人内に相談窓口があり、職員に周知されている」（訪問介護員：35.3%　サービス提供責任者：52.3%　介護支援専門員：41.7%）が最も高く、特に、サービス提供責任者は５割を超えている。一方、「相談窓口はない」は訪問介護員で26.7%、介護支援専門員で28.0%みられる。（図表４－１）

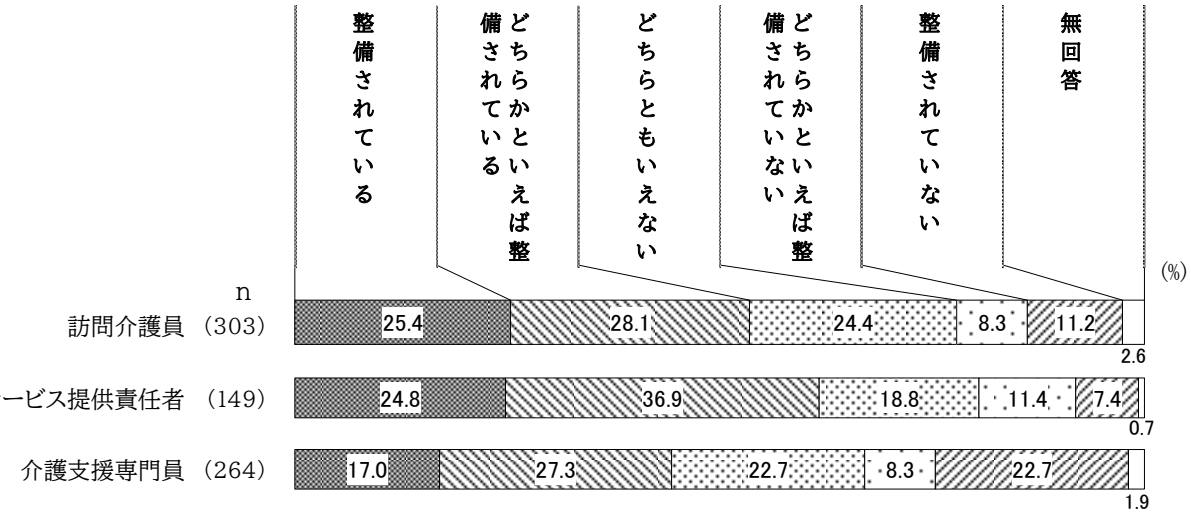
＜図表４－１＞利用者やその家族等からのハラスメントに関する相談窓口の有無〔職種別〕



（２）利用者やその家族等からのハラスメントが生じた場合の原因分析や再発防止策検討のための体制の整備状況

「整備されている」と「どちらかといえば整備されている」を合わせた《整備されている》は、訪問介護員で53.5%、サービス提供責任者で61.7%、介護支援専門員で44.3%となっている。（図表４－２）

＜図表４－２＞利用者やその家族等からのハラスメントが生じた場合の原因分析や再発防止策検討のための体制の整備状況〔職種別〕



（３）利用者やその家族等からのハラスメント対策として勤務先や事業所に期待すること（複数回答）

利用者やその家族等からのハラスメント対策として勤務先や事業所に期待することについては、項目が具体的に標記されていることから、回答の多いものを順位表で整理した。

訪問介護員とサービス提供責任者の第１位、介護支援専門員の第２位は「『ハラスメント』の禁止について利用者やその家族等に事前に説明すること」である。

本調査では、事業所調査で、「利用者やその家族等からのハラスメントの発生に備えている事柄や体制等の準備」をたずねている（14ページ参照）。居宅介護支援事業所であれ、訪問介護事業所であれ、備えている事項や体制等の準備の上位に「『ハラスメント』の禁止について利用者やその家族等に事前に説明すること」は入っておらず、労働者と事業所との認識差を推察することができる。（図表４－３、４）

＜図表４－３＞利用者やその家族等からのハラスメント対策として勤務先や事業所に期待すること

訪問介護員　n=303

順位	項目	割合
第１位	「ハラスメント」の禁止について利用者やその家族等に事前に説明すること	44.6%
第２位	サービスの適正な範囲を契約書（重要事項説明書）に明記すること	41.3%
第３位	ハラスメントの被害を受けた職員が事業所や管理者に相談できる仕組みを設けること	38.3%

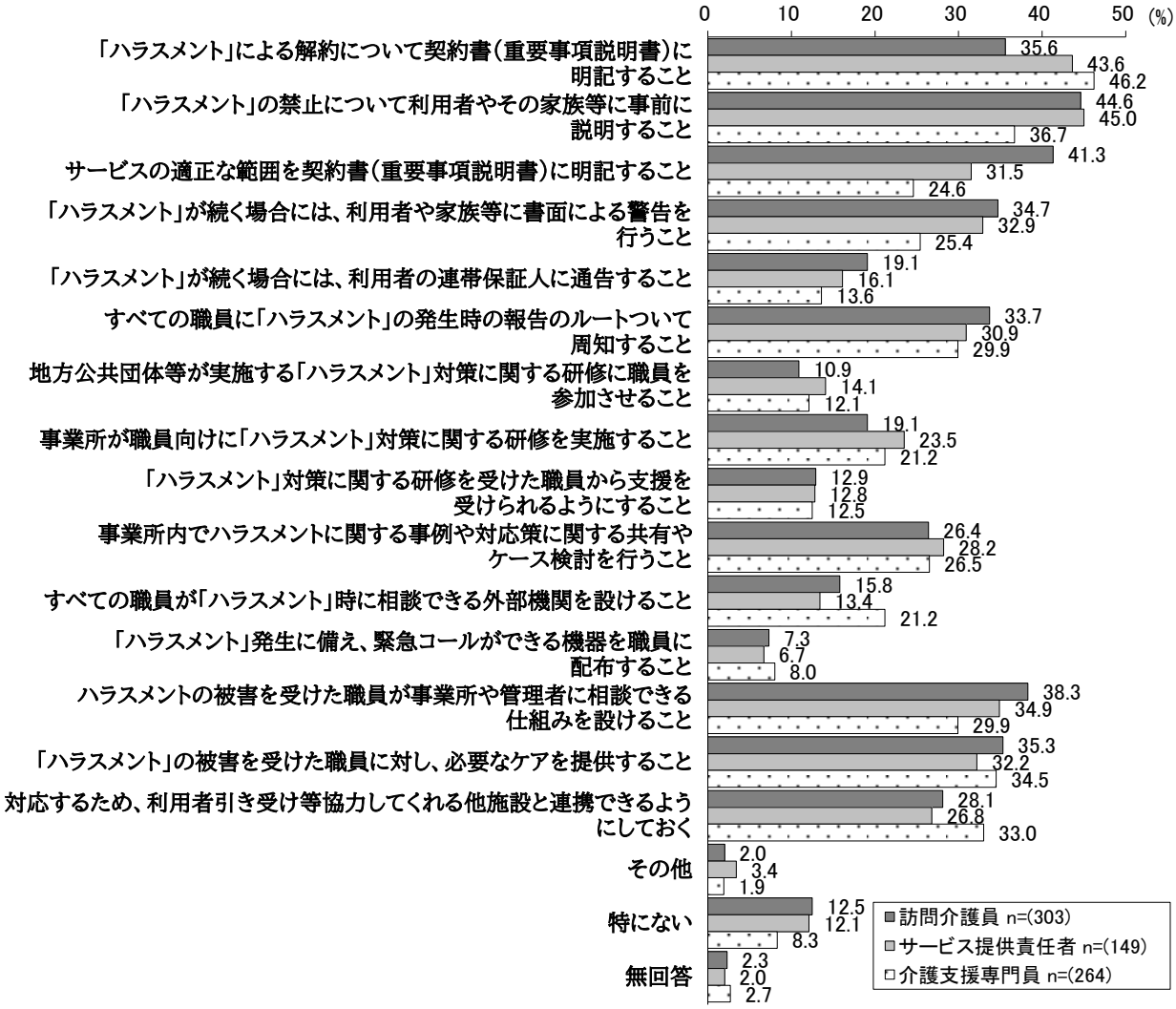
サービス提供責任者　n=149

順位	項目	割合
第１位	「ハラスメント」の禁止について利用者やその家族等に事前に説明すること	45.0%
第２位	「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）に明記すること	43.6%
第３位	ハラスメントの被害を受けた職員が事業所や管理者に相談できる仕組みを設けること	34.9%

介護支援専門員　n=264

順位	項目	割合
第１位	「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）に明記すること	46.2%
第２位	「ハラスメント」の禁止について利用者やその家族等に事前に説明すること	36.7%
第３位	「ハラスメント」の被害を受けた職員に対し、必要なケアを提供すること	34.5%

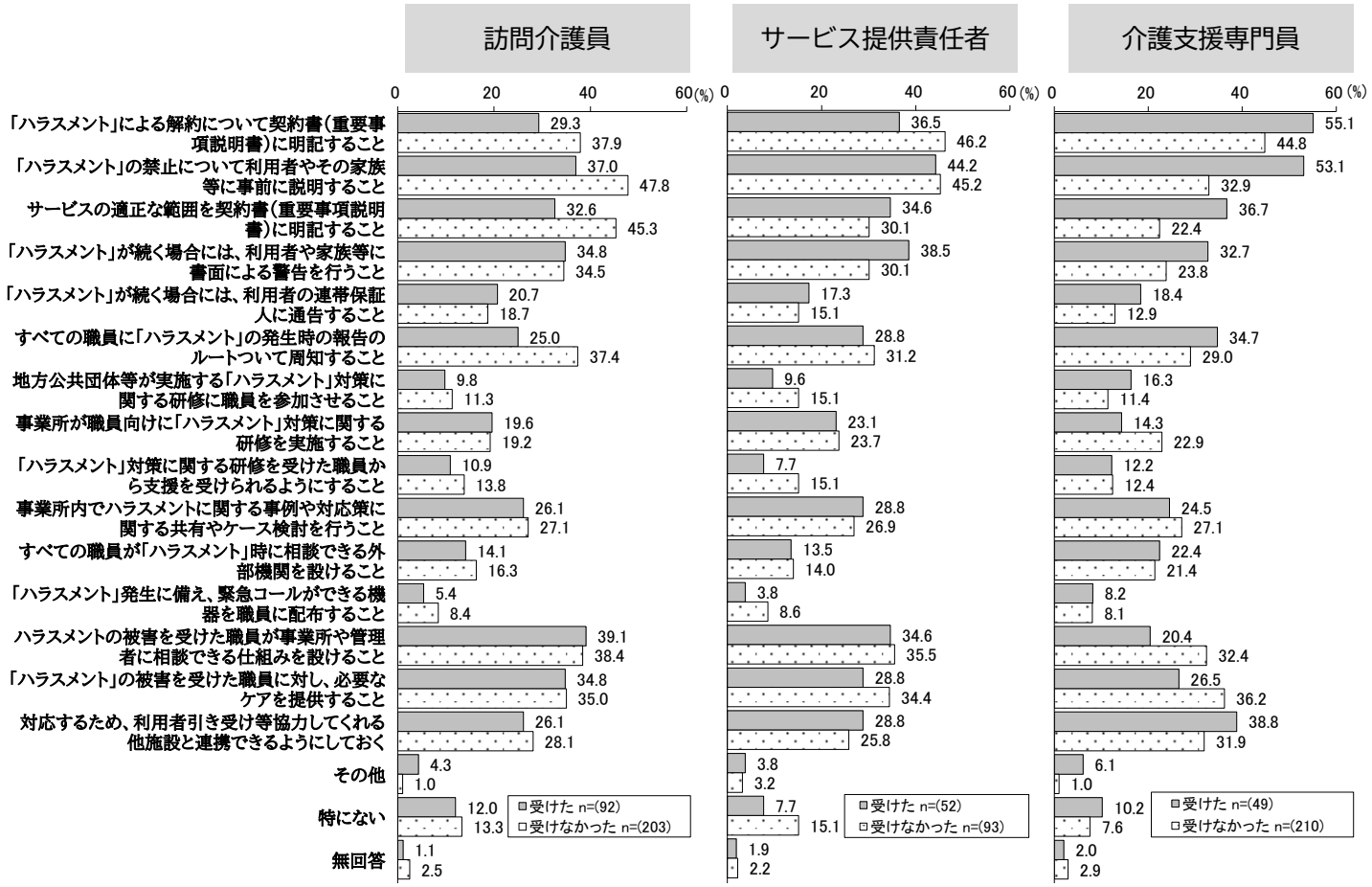
＜図表４－４＞利用者やその家族等からのハラスメント対策として
勤務先や事業所に期待すること〔職種別〕



職種×利用者からのハラスメントの有無別

職種×利用者からのハラスメントの有無別でみると、訪問介護員とサービス提供責任者では、ハラスメントを受けなかった人の方が受けた人よりも高い項目が多い。特に、訪問介護員の「サービスの適正な範囲を契約書（重要事項説明書）に明記すること」と「すべての職員に『ハラスメント』の発生時の報告のルートついて周知すること」は受けなかった人が12ポイント以上高くなっている。一方、介護支援専門員では、ハラスメントを受けた人の方が受けなかった人よりも高い項目が多く、「『ハラスメント』の禁止について利用者やその家族等に事前に説明すること」は20.2ポイント差がみられる。（図表４－５）

＜図表４－５＞利用者やその家族等からのハラスメント対策として
勤務先や事業所に期待すること〔職種×利用者からのハラスメントの有無別〕



職種×利用者の家族等からのハラスメントの有無別

職種×利用者の家族等からのハラスメントの有無別については、n（回答者数）が少ない層が多いことから、件数表で整理し、参考として掲載している。（図表４－６）

＜図表４－６＞利用者やその家族等からのハラスメント対策として勤務先や事業所に期待すること〔職種×利用者の家族等からのハラスメントの有無別〕

（件）

		n	「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）に明記すること	重要事項説明等の際に「ハラスメント」の例を示すなどして、ハラスメントの禁止について利用者やその家族等に事前に説明すること	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）に明記すること	再三説明しても「ハラスメント」が続く場合には、利用者や家族等に書面による警告を行うこと	再三説明しても「ハラスメント」が続く場合には、利用者の連帯保証人に通告すること	すべての職員に「ハラスメント」の発生時の報告のルートついて周知すること
訪問介護員	受けた	17	7	8	7	9	6	6
	受けなかった	271	94	120	110	88	46	90
サービス提供責任者	受けた	22	9	10	7	5	4	5
	受けなかった	122	52	54	39	43	19	38
介護支援専門員	受けた	42	24	22	10	11	6	13
	受けなかった	217	97	71	53	54	30	65

		n	地方公共団体や関係団体が実施する「ハラスメント」対策に関する研修に職員を参加させること	事業所が職員向けに「ハラスメント」対策に関する研修を実施すること	「ハラスメント」対策に関する研修を受けた職員から支援を受けられるようにすること	事業所内で「ハラスメント」に関する事例や対応策に関する共有やケース検討を行うこと	すべての職員が「ハラスメント」時に相談できる外部機関を設けること	「ハラスメント」発生に備え、緊急コールができる機器を職員に配布すること
訪問介護員	受けた	17	5	5	3	6	3	1
	受けなかった	271	27	49	34	71	40	21
サービス提供責任者	受けた	22	2	5	1	4	3	1
	受けなかった	122	17	29	17	35	17	9
介護支援専門員	受けた	42	10	11	9	12	10	5
	受けなかった	217	22	45	23	58	46	16

		n	「ハラスメント」の被害を受けた職員が事業所や管理者に相談できる仕組みを設けること	「ハラスメント」の被害を受けた職員に対し、必要なケア（医療処置、休養、カウンセリングを受けるなど）を提供すること	「ハラスメント」に対応するために、利用者の引き受けなどで協力してくれる他施設・事業所と連携できるようにしておくこと	その他	特にない	無回答
訪問介護員	受けた	17	6	7	8	－	－	－
	受けなかった	271	105	93	71	5	38	6
サービス提供責任者	受けた	22	6	7	5	1	3	－
	受けなかった	122	45	40	33	4	15	3
介護支援専門員	受けた	42	12	14	15	1	4	－
	受けなかった	217	66	75	70	4	18	7

職種×相談窓口の有無別

職種×相談窓口の有無別については、サービス提供責任者でｎ（回答者数）が少ない層があることから、件数表で整理し、参考として掲載している。（図表４－７）

＜図表４－７＞利用者やその家族等からのハラスメント対策として勤務先や事業所に期待すること〔職種×相談窓口の有無別〕

（件）

		n	「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）に明記すること	重要事項説明等の際に「ハラスメント」の例を示すなどして、ハラスメントの禁止について利用者やその家族等に事前に説明すること	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）に明記すること	再三説明しても「ハラスメント」が続く場合には、利用者や家族等に書面による警告を行うこと	再三説明しても「ハラスメント」が続く場合には、利用者の連帯保証人に通告すること	すべての職員に「ハラスメント」の発生時の報告のルートついて周知すること
訪問介護員	相談窓口がある	207	73	98	92	73	39	68
	相談窓口はない	81	30	34	28	27	15	30
サービス提供責任者	相談窓口がある	121	50	55	39	41	24	41
	相談窓口はない	27	15	12	8	8	－	5
介護支援専門員	相談窓口がある	183	87	68	46	46	24	62
	相談窓口はない	74	34	27	18	21	12	17

		n	地方公共団体や関係団体が実施する「ハラスメント」対策に関する研修に職員を参加させること	事業所が職員向けに「ハラスメント」対策に関する研修を実施すること	「ハラスメント」対策に関する研修を受けた職員から支援を受けられるようにすること	事業所内で「ハラスメント」に関する事例や対応策に関する共有やケース検討を行うこと	すべての職員が「ハラスメント」時に相談できる外部機関を設けること	「ハラスメント」発生に備え、緊急コールができる機器を職員に配布すること
訪問介護員	相談窓口がある	207	22	40	30	54	30	15
	相談窓口はない	81	9	16	7	22	15	6
サービス提供責任者	相談窓口がある	121	21	31	18	38	14	9
	相談窓口はない	27	－	4	1	4	6	1
介護支援専門員	相談窓口がある	183	21	38	21	55	39	16
	相談窓口はない	74	10	18	12	14	16	5

		n	「ハラスメント」の被害を受けた職員が事業所や管理者に相談できる仕組みを設けること	「ハラスメント」の被害を受けた職員に対し、必要なケア（医療処置、休養、カウンセリングを受けるなど）を提供すること	「ハラスメント」に対応するために、利用者の引き受けなどで協力してくれる他施設・事業所と連携できるようにしておくこと	その他	特にない	無回答
訪問介護員	相談窓口がある	207	81	80	60	4	24	3
	相談窓口はない	81	30	22	22	2	11	1
サービス提供責任者	相談窓口がある	121	42	41	34	4	14	3
	相談窓口はない	27	10	7	6	1	3	－
介護支援専門員	相談窓口がある	183	52	67	60	4	10	1
	相談窓口はない	74	26	23	27	1	12	2

（４）利用者や家族等からのハラスメントについて、気づきや考慮すべきこと

利用者や家族等からのハラスメントについて、気づきや考慮すべきことを自由に記入していただいたところ、84人（訪問介護員：25人　サービス提供責任者：22人　介護支援専門員：35人　職種無回答：２人）の御意見が寄せられた。（図表４－８）

どの職種の労働者においても、事業所調査と同様に、利用者や家族等によるサービス範囲やハラスメントの認識の欠如、あるいはハラスメントの判断の難しさ等からハラスメントを受けた時には、我慢をしている状況のあることが窺える。対策については、どの職種からもハラスメント対策における行政との連携や制度的な強制力を求めているほか、事業所への不満や要望があげられており、労働者だけで抱え込まないようにする組織的なハラスメント対策の必要性が示唆される。

また、同じ悩みを持つ人と話をする機会や、個人の認識差を埋めるための研修等の必要性など、ハラスメント対策に係るスキル向上や思いの共有化が必要とする意見もあげられた。

＜図表４－８＞利用者や家族等からのハラスメントに関する気づきや考慮すべきこと（労働者）

＜ハラスメントの実態＞
- 男性の利用者からのセクハラがある（ヘルパー・サ責各１件）
- 利用者の家族等のハラスメントがある（ケアマネ２件）
- 人員確保の難しい介護の現場で、職員がハラスメントを受けている事もあるのでは考えることがある（ケアマネ）
- 急に怒りだす方も増えている様に感じる（ケアマネ）
- 受けたことはない（ヘルパー２件、サ責１件）

＜ハラスメントの判断＞
- ハラスメントへの対応や判断が難しい（ヘルパー１件、サ責２件、ケアマネ６件）
- 「ハラスメント」の定義はわからないが、利用者も提供者もお互いが「嫌」と感じる事は「ハラスメント」に該当すると思う（ヘルパー）
- 認知症等、病による暴力、暴言はハラスメントに当たるのかわからない。利用者や家族からのハラスメントについて具体的に明言すべき（サ責）
- 介護する職員の勤続年数（経験）により対応できる幅が異なると思う（ヘルパー）

＜ハラスメントに対する利用者等の認識＞
- 利用者や家族等がサービス内容を理解していない（ヘルパー３件、サ責・ケアマネ各２件）
- 介護職員の地位向上が望まれる（サ責２件、ケアマネ１件）

＜ハラスメントへの対応＞
- 認知症だから仕方がないなどとあきらめたり、我慢する（ヘルパー４件、サ責２件）
- 認知症の方は本人が気付いていないのでケアを工夫して落ち着かせる（ヘルパー）
- 利用者がハラスメントをしているという自覚がないので、契約書等に記載があっても実際はサービスを中止する事が厳しい（サ責）
- 地域包括支援センターの職員に介護事業所が我慢すべきだとの対応をされた（不明）

＜ハラスメントによる影響＞
- ハラスメントによる精神的苦痛がある（ケアマネ２件）

・相手が怒り担当変更になれば売り上げが下がるだけで、ハラスメントを受けた側が損失をこうむる構図にある（ケアマネ）
・過去にハラスメントで体調不良になった経験があり、契約書への明記の必要性を強く感じた（ケアマネ）

＜ハラスメントへの備え＞
・事業所内での話しやすい環境づくりを心掛ける（ヘルパー１件、サ責３件）
・利用者や家族等と信頼関係を築く（ケアマネ４件）
・今後はハラスメントが増えてくる可能性があるので対策をしていきたい（ケアマネ２件）

＜事業所への意見や要望＞
・事業所や上司に説明しづらい、対応に不満がある（ヘルパー６件、サ責３件、ケアマネ１件）
・気軽に相談できる体制を整備してほしい（ヘルパー・ケアマネ・不明各１件、サ責２件）
・法人や事業所等で職員を守る体制を整えてほしい（ケアマネ４件）
・管理者は利用者等に強く意思表示できる術を身に付けてほしい（サ責）
・精神疾患、アルコール依存症等の専門家の相談窓口がほしい（ケアマネ２件）
・個人によりハラスメントに対する認識に差があるので、各個人の意識を高めるための研修等が必要である（サ責）
・ハラスメントされた時の対処法をよく知りたい（ヘルパー２件、ケアマネ１件）
・同じ悩みを持つ人達と話がしたい（ヘルパー）

＜ハラスメント対策に係る行政への要望＞
・ハラスメントには行政との連携が必要である（ヘルパー・サ責各１件、ケアマネ２件）
・ハラスメントが酷い場合はすぐ対応できるよう強制力を持たせてほしい（ヘルパー１件、サ責２件、ケアマネ３件）
・ヘルパーや事業所の力ではどうにもならないので、国で根本から是正してほしい（ヘルパー）

（注１）本表の内容は自由回答の内容を分類・整理し、要約したもの。
（注２）カッコ内は、当該意見を述べた回答者の職種と同様の意見の数（件数の記載がないものは１件）。
ヘルパー： 訪問介護員、サ責： サービス提供責任者、
ケアマネ： 介護支援専門員、不明： 職種無回答。

第４章　資料

１　事業所票（居宅介護支援事業所）

厚生労働省委託事業調査

令和４年度　介護労働実態調査　特別調査

「介護事業所における利用者やその家族等からの ハラスメントに関する調査」

－　事業所調査票　－

本調査は、厚生労働省からの委託を受けて実施するものです。事業所が、利用者やその家族等からの「ハラスメント」の予防や事後対応にどのように取り組んでいるかを把握し、それを踏まえて「ハラスメント」の予防や解決策ついて役立てることを目的としています。

ご回答いただいた内容は、統計調査以外の目的で使用することはございません。
また、全て統計的に処理いたしますので、個別の回答内容が他の事業所に知られることはございません。(公財) 介護労働安定センターの個人情報管理規定に基づき厳重に管理し、上記の目的以外には使用いたしません。

なお、個人情報保護管理既定については、下記をご覧ください。
http://www.kaigo-center.or.jp/privacy.html

■　記入にあたってのお願い　■

○　ご回答は選択肢の中から選び、当てはまる項目の番号に、指定の数（１つ、いくつでも）だけ〇印をつけてください。
○　黒のボールペン、またはえんぴつをお使いください。
○　専用の返信用封筒に入れ、切手を貼らずに、**令和５年２月６日（月）までに**ポストに投函してください。

ご不明の点がございましたら、下記までお問い合わせください。

公益財団法人　介護労働安定センター
雇用管理課　村田　鶴岡
お問い合わせ時間　月曜～金曜　午前９時から午後５時（土日、祝日を除く）
電　話：０５０－３５３５－９４３３
ＦＡＸ：０３－５９０１－３０４２
e-mail：chousa@kaigo-center.or.jp
住　所：〒116-0002　東京都荒川区荒川7-50-9 センターまちや 5F(502A号室)

公益財団法人介護労働安定センターは、高齢社会の進展に伴う介護労働力の需要増大に対処し、介護労働者の雇用管理の改善、能力の開発・向上、その他の福祉の向上を図るための総合的支援機関として平成4年に設立され、「介護労働者法」の指定法人として現在に至っています。特に平成12年度からは、介護事業者を含む介護分野全般に対する支援事業を実施しています。

１　事業所の概要について

問１　あなたの事業所についてお伺いします。１事業所のみの場合は、法人全体の職員数と事業所の職員数は同じ選択肢を選んでください（○はそれぞれ１つずつ）

（ア）法人全体の職員数	１　１人 ２　２人 ３　３人 ４　４人 ５　５人以上９人以下 ６　10人以上19人以下 ７　20人以上
（イ）事業所の職員数	１　１人 ２　２人 ３　３人 ４　４人 ５　５人以上９人以下 ６　10人以上19人以下 ７　20人以上
（ウ）事業所の事業継続年数	１　１年未満 ２　１年～２年未満 ３　２年～３年未満 ４　３年～４年未満 ５　４年～５年未満 ６　５年～10年未満 ７　10年以上
（エ）事業所の人員の過不足状況	１　人手不足 ２　やや人手不足 ３　過不足はない ４　やや余剰人員がいる ５　余剰人員がいる
（オ）事業所の経営状況	１　良い ２　まあ良い ３　どちらともいえない ４　あまり良くない ５　良くない

２　事業所における利用者やその家族等からの「ハラスメント」について

【利用者やその家族等からの「ハラスメント」の定義】

本調査では、「利用者やその家族等からの身体的暴力、精神的暴力及びセクシュアルハラスメント」を「ハラスメント」とします。具体的には、以下のような行為が「ハラスメント」に含まれます。また、利用者の家族等には、家族に準じる同居の知人または近居の親族を含みます。

１）身体的暴力：身体的な力を使って危害を及ぼす行為。
事例：コップを投げつける、蹴る、唾を吐くなど

２）精神的暴力：個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。
事例：大声を発する、怒鳴る、特定の職員にいやがらせをする、「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求するなど

３）セクシュアルハラスメント（以下「セクハラ」という）：
意に添わない性的な誘い、好意的な態度の要求、性的ないやがらせなど。
事例：必要もなく手や腕を触る／抱きしめる／入浴介助中、あからさまに性的な話をする

問２　貴事業所では、利用者やその家族等からのハラスメントの発生に備え、どのような事柄や体制等を準備していますか。（○はいくつでも）

１　「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）に明記すること
２　重要事項説明等の際に「ハラスメント」の例を示すなどして、ハラスメントの禁止について利用者やその家族等に事前に説明すること
３　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）に明記すること
４　再三説明しても「ハラスメント」が続く場合には、利用者や家族等に書面による警告を行うこと
５　再三説明しても「ハラスメント」が続く場合には、利用者の連帯保証人に通告すること
６　すべての職員に「ハラスメント」の発生時の報告のルートついて周知すること
７　地方公共団体や関係団体が実施する「ハラスメント」対策に関する研修に職員を参加させること
８　事業所が職員向けに「ハラスメント」対策に関する研修を実施すること
９　「ハラスメント」対策に関する研修を受けた職員から支援を受けられるようにすること
10　事業所内で「ハラスメント」に関する事例や対応策に関する共有やケース検討を行うこと
11　すべての職員が「ハラスメント」時に相談できる外部機関を設けること
12　「ハラスメント」発生に備え、緊急コールができる機器を職員に配布すること
13　「ハラスメント」の被害を受けた職員が事業所や管理者に相談できる仕組みを設けること
14　「ハラスメント」の被害を受けた職員に対し、必要なケア（医療処置、休養、カウンセリングを受けるなど）を提供すること
15　「ハラスメント」に対応するために、利用者の引き受けなどで協力してくれる他施設・事業所と連携できるようにしておくこと
16　その他（　　）
17　特にない

問３　貴事業所では、厚生労働省のHP（https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html）等に掲載されている「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を活用していますか。（○は１つ）

１　活用している
２　読んだことはあるが、活用はしていない
３　あることは知っているが、読んだことはない
４　介護現場のハラスメント対策は知っているが、マニュアルがあることを知らない
５　介護現場のハラスメントやその対策自体を知らない

問４　貴事業所では、厚生労働省のHP（https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html）等に掲載されている「研修のための手引き」を活用していますか。（○は１つ）

１　研修の資料として活用している
２　一部を研修の資料として活用している
３　読んだことはあるが、活用はしていない
４　あることは知っているが、読んだことはない
５　介護現場のハラスメント対策は知っているが、研修のための手引きがあることを知らない
６　介護現場のハラスメントやその対策自体を知らない

３　利用者やその家族等からのハラスメントの状況と相談体制について

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）

また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）

※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

（ア）身体的暴力について

１　ハラスメントの発生を把握している
２　ハラスメントは発生していない

令和元年度	令和２年度	令和３年度
件	件	件

（イ）精神的暴力について

１　ハラスメントの発生を把握している
２　ハラスメントは発生していない

令和元年度	令和２年度	令和３年度
件	件	件

（ウ）セクシュアルハラスメントについて

1　ハラスメントの発生を把握している
2　ハラスメントは発生していない

令和元年度	令和２年度	令和３年度
件	件	件

（ア）～（ウ）で１つでも「1　ハラスメントの発生を把握している」を回答した方は → 問５－１へ進んでください

（ア）～（ウ）で全て「2　ハラスメントは発生していない」を回答した方は → 問６へ進んでください

（問５で１つでも「1　ハラスメントの発生を把握している」と回答した方に）

問５－１　職員から、利用者やその家族等からの「ハラスメント」の報告を受けた際に、事業所や管理職として対応に苦労した点はありましたか。

（○はそれぞれいくつでも）

職員に対して	1　被害を受けた職員への事実関係の聞き取りが難しかった 2　被害を受けた職員へのフォローが難しかった 3　状況を把握したのちの迅速な対応が難しかった 4　担当の変更など、具体的な対応が難しかった 5　その他（　　） 6　苦慮することはなかった
利用者やその家族等に対して	1　利用者やその家族等への事実関係の聞き取りが難しかった 2　利用者やその家族等に、ハラスメント行為の禁止について理解をいただくことが難しかった 3　担当者の変更について理解をいただくことが難しかった 4　契約の変更（例えば、他事業者の紹介等）を行うことが難しかった 5　複数人での訪問や同性介助などの対応を提案したが、利用者からの同意を得られなかった 6　その他（　　） 7　苦慮することはなかった

【全ての方におたずねします。】

問６　貴事業所には、利用者やその家族等からの「ハラスメント」に関する相談窓口がありますか。（○はいくつでも）

１　法人内に相談窓口があり、職員に周知されている
２　法人内に相談窓口があるが、職員へあまり周知されていない
３　法人外の相談窓口（自治体や業界団体、弁護士会等）があり、職員に周知している
４　法人外の相談窓口（自治体や業界団体、弁護士会等）があるが、職員へあまり周知されていない
５　その他（　　）
６　相談窓口はない

４　ハラスメントの予防や対策を実施するうえでの課題について

問７　介護現場における利用者やその家族等からの「ハラスメント」に関する予防や対策を実施するうえでの課題は何ですか。（○はいくつでも）

１　有効な予防や対策がわからない
２　担当を変えることを検討したいが、人材がいない
３　担当を変えることを検討したいが、利用者が納得しない
４　サービス提供をやめたいが、代替サービスが欠如する等の理由でやめられない
５　サービス提供をやめてよいのか、判断できない
６　利用者との関係構築の兼ね合いが難しい
７　利用者の家族等との関係構築の兼ね合いが難しい
８　経営層の意識が低い・理解不足
９　管理職の意識が低い・理解不足
10　職員による意識や感覚の差が大きい
11　予防や対策を実施できる人材がいない・不足している
12　予防や対策を実施する時間的余裕がない
13　その他（　　）
14　特にない

問８　そのほか、利用者や家族等からの「ハラスメント」について、気づきや考慮すべきことがございましたら、ご自由にお書きください。

調査は以上です。お忙しいところ、ご協力ありがとうございました。

２　事業所票（訪問介護事業所）

厚生労働省委託事業調査

令和４年度　介護労働実態調査　特別調査

「介護事業所における利用者やその家族等からの ハラスメントに関する調査」

－　事業所調査票　－

本調査は、厚生労働省からの委託を受けて実施するものです。事業所が、利用者やその家族等からの「ハラスメント」の予防や事後対応にどのように取り組んでいるかを把握し、それを踏まえて「ハラスメント」の予防や解決策ついて役立てることを目的としています。

ご回答いただいた内容は、統計調査以外の目的で使用することはございません。
また、全て統計的に処理いたしますので、個別の回答内容が他の事業所に知られることはございません。（公財）介護労働安定センターの個人情報管理規定に基づき厳重に管理し、上記の目的以外には使用いたしません。

なお、個人情報保護管理既定については、下記をご覧ください。
http://www.kaigo-center.or.jp/privacy.html

■　記入にあたってのお願い　■

○　ご回答は選択肢の中から選び、当てはまる項目の番号に、指定の数（１つ、いくつでも）だけ○印をつけてください。
○　黒のボールペン、またはえんぴつをお使いください。
○　専用の返信用封筒に入れ、切手を貼らずに、**令和５年２月６日（月）までに**ポストに投函してください。

ご不明の点がございましたら、下記までお問い合わせください。

公益財団法人　介護労働安定センター
雇用管理課　村田　鶴岡
お問い合わせ時間　月曜～金曜　午前９時から午後５時（土日、祝日を除く）
電　話：０５０－３５３５－９４３３
ＦＡＸ：０３－５９０１－３０４２
e-mail：chousa@kaigo-center.or.jp
住　所：〒116-0002　東京都荒川区荒川7-50-9 センターまちや 5F(502A号室)

公益財団法人介護労働安定センターは、高齢社会の進展に伴う介護労働力の需要増大に対処し、介護労働者の雇用管理の改善、能力の開発・向上、その他の福祉の向上を図るための総合的支援機関として平成4年に設立され、「介護労働者法」の指定法人として現在に至っています。特に平成12年度からは、介護事業者を含む介護分野全般に対する支援事業を実施しています。

１　事業所の概要について

問１　あなたの事業所についてお伺いします。１事業所のみの場合は、法人全体の職員数と事業所の職員数は同じ選択肢を選んでください（○はそれぞれ１つずつ）

（ア）法人全体の職員数	１　４人以下 ２　９人以下 ３　19人以下 ４　29人以下 ５　30人以上
（イ）事業所の職員数	１　４人以下 ２　９人以下 ３　19人以下 ４　29人以下 ５　30人以上
（ウ）事業所の事業継続年数	１　１年未満 ２　１年～２年未満 ３　２年～３年未満 ４　３年～４年未満 ５　４年～５年未満 ６　５年～10年未満 ７　10年以上
（エ）事業所の人員の過不足状況	１　人手不足 ２　やや人手不足 ３　過不足はない ４　やや余剰人員がいる ５　余剰人員がいる
（オ）事業所の経営状況	１　良い ２　まあ良い ３　どちらともいえない ４　あまり良くない ５　良くない

２　事業所における利用者やその家族等からの「ハラスメント」について

【利用者やその家族等からの「ハラスメント」の定義】

本調査では、「利用者やその家族等からの身体的暴力、精神的暴力及びセクシュアルハラスメント」を「ハラスメント」とします。具体的には、以下のような行為が「ハラスメント」に含まれます。また、利用者の家族等には、家族に準じる同居の知人または近居の親族を含みます。

１）身体的暴力：身体的な力を使って危害を及ぼす行為。
事例：コップを投げつける、蹴る、唾を吐くなど

２）精神的暴力：個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。
事例：大声を発する、怒鳴る、特定の職員にいやがらせをする、「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求するなど

３）セクシュアルハラスメント（以下「セクハラ」という）：
意に添わない性的な誘い、好意的な態度の要求、性的ないやがらせなど。
事例：必要もなく手や腕を触る／抱きしめる／入浴介助中、あからさまに性的な話をする

問２　貴事業所では、利用者やその家族等からのハラスメントの発生に備え、どのような事柄や体制等を準備していますか。（○はいくつでも）

１　「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）に明記すること
２　重要事項説明等の際に「ハラスメント」の例を示すなどして、ハラスメントの禁止について利用者やその家族等に事前に説明すること
３　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）に明記すること
４　再三説明しても「ハラスメント」が続く場合には、利用者や家族等に書面による警告を行うこと
５　再三説明しても「ハラスメント」が続く場合には、利用者の連帯保証人に通告すること
６　すべての職員に「ハラスメント」の発生時の報告のルートついて周知すること
７　地方公共団体や関係団体が実施する「ハラスメント」対策に関する研修に職員を参加させること
８　事業所が職員向けに「ハラスメント」対策に関する研修を実施すること
９　「ハラスメント」対策に関する研修を受けた職員から支援を受けられるようにすること
10　事業所内で「ハラスメント」に関する事例や対応策に関する共有やケース検討を行うこと
11　すべての職員が「ハラスメント」時に相談できる外部機関を設けること
12　「ハラスメント」発生に備え、緊急コールができる機器を職員に配布すること
13　「ハラスメント」の被害を受けた職員が事業所や管理者に相談できる仕組みを設けること
14　「ハラスメント」の被害を受けた職員に対し、必要なケア（医療処置、休養、カウンセリングを受けるなど）を提供すること
15　「ハラスメント」に対応するために、利用者の引き受けなどで協力してくれる他施設・事業所と連携できるようにしておくこと
16　その他（　　）
17　特にない

問３　貴事業所では、厚生労働省のHP（https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html）等に掲載されている「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を活用していますか。（○は１つ）

１　活用している
２　読んだことはあるが、活用はしていない
３　あることは知っているが、読んだことはない
４　介護現場のハラスメント対策は知っているが、マニュアルがあることを知らない
５　介護現場のハラスメントやその対策自体を知らない

問４　貴事業所では、厚生労働省のHP（https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html）等に掲載されている「研修のための手引き」を活用していますか。（○は１つ）

１　研修の資料として活用している
２　一部を研修の資料として活用している
３　読んだことはあるが、活用はしていない
４　あることは知っているが、読んだことはない
５　介護現場のハラスメント対策は知っているが、研修のための手引きがあることを知らない
６　介護現場のハラスメントやその対策自体を知らない

３　利用者やその家族等からのハラスメントの状況と相談体制について

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）

また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）

※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

（ア）身体的暴力について

１　ハラスメントの発生を把握している
２　ハラスメントは発生していない

令和元年度	令和２年度	令和３年度
件	件	件

（イ）精神的暴力について

１　ハラスメントの発生を把握している
２　ハラスメントは発生していない

令和元年度	令和２年度	令和３年度
件	件	件

（ウ）セクシュアルハラスメントについて

1　ハラスメントの発生を把握している

2　ハラスメントは発生していない

令和元年度	令和２年度	令和３年度
件	件	件

（ア）～（ウ）で１つでも「1　ハラスメントの発生を把握している」を回答した方は → 問５－１へ進んでください

（ア）～（ウ）で全て「2　ハラスメントは発生していない」を回答した方は → 問６へ進んでください

（問５で１つでも「1　ハラスメントの発生を把握している」と回答した方に）

問５－１　職員から、利用者やその家族等からの「ハラスメント」の報告を受けた際に、事業所や管理職として対応に苦労した点はありましたか。

（○はそれぞれいくつでも）

職員に対して	1　被害を受けた職員への事実関係の聞き取りが難しかった 2　被害を受けた職員へのフォローが難しかった 3　状況を把握したのちの迅速な対応が難しかった 4　担当の変更など、具体的な対応が難しかった 5　その他（　　） 6　苦慮することはなかった
利用者やその家族等に対して	1　利用者やその家族等への事実関係の聞き取りが難しかった 2　利用者やその家族等に、ハラスメント行為の禁止について理解をいただくことが難しかった 3　担当者の変更について理解をいただくことが難しかった 4　契約の変更（例えば、他事業者の紹介等）を行うことが難しかった 5　複数人での訪問や同性介助などの対応を提案したが、利用者からの同意を得られなかった 6　担当するケアマネジャーに、理解をいただくことが難しかった 7　その他（　　） 8　苦慮することはなかった

【全ての方におたずねします。】

問６　貴事業所には、利用者やその家族等からの「ハラスメント」に関する相談窓口がありますか。（○はいくつでも）

１　法人内に相談窓口があり、職員に周知されている
２　法人内に相談窓口があるが、職員へあまり周知されていない
３　法人外の相談窓口（自治体や業界団体、弁護士会等）があり、職員に周知している
４　法人外の相談窓口（自治体や業界団体、弁護士会等）があるが、職員へあまり周知されていない
５　その他（　　）
６　相談窓口はない

４　ハラスメントの予防や対策を実施するうえでの課題について

問７　介護現場における利用者やその家族等からの「ハラスメント」に関する予防や対策を実施するうえでの課題は何ですか。（○はいくつでも）

１　有効な予防や対策がわからない
２　担当を変えることを検討したいが、人材がいない
３　担当を変えることを検討したいが、利用者が納得しない
４　サービス提供をやめたいが、代替サービスが欠如する等の理由でやめられない
５　サービス提供をやめてよいのか、判断できない
６　利用者との関係構築の兼ね合いが難しい
７　利用者の家族等との関係構築の兼ね合いが難しい
８　経営層の意識が低い・理解不足
９　管理職の意識が低い・理解不足
10　職員による意識や感覚の差が大きい
11　予防や対策を実施できる人材がいない・不足している
12　予防や対策を実施する時間的余裕がない
13　その他（　　）
14　特にない

問８　そのほか、利用者や家族等からの「ハラスメント」について、気づきや考慮すべきことがございましたら、ご自由にお書きください。

調査は以上です。お忙しいところ、ご協力ありがとうございました。

３　労働者票

厚生労働省委託事業調査

令和４年度　介護労働実態調査　特別調査

「介護労働者における利用者やその家族等からの ハラスメントに関する調査」

－　労働者調査票　－

本調査は、厚生労働省からの委託を受けて実施するものです。介護労働者が、利用者やその家族等からの「ハラスメント」の予防や事後対応にどのように取り組んでいるかを把握し、それを踏まえて「ハラスメント」の予防や解決策ついて役立てることを目的としています。

ご回答いただいた内容は、統計調査以外の目的で使用することはございません。
また、全て統計的に処理いたしますので、個別の回答内容が事業所や他の方に知られることはございません。（公財）介護労働安定センターの個人情報管理規定に基づき厳重に管理し、上記の目的以外には使用いたしません。

なお、個人情報保護管理既定については、下記をご覧ください。
http://www.kaigo-center.or.jp/privacy.html

■　記入にあたってのお願い　■

○　本調査は、訪問介護員、サービス提供責任者、介護支援専門員の方を対象とします。
　また、派遣労働者や、委託従事者の方は対象ではありません。
○　ご回答は選択肢の中から選び、当てはまる項目の番号に、指定の数（１つ、いくつでも）だけ○印をつけてください。
○黒のボールペン、またはえんぴつをお使いください。
○専用の返信用封筒に入れ、切手を貼らずに、**令和５年２月６日（月）までに**ポストに投函してください。

ご不明の点がございましたら、下記までお問い合わせください。

公益財団法人　介護労働安定センター
雇用管理課　村田　鶴岡
お問い合わせ時間　月曜～金曜　午前９時から午後５時（土日、祝日を除く）
電　話：０５０－３５３５－９４３３
ＦＡＸ：０３－５９０１－３０４２
e-mail：chousa@kaigo-center.or.jp
住　所：〒116-0002　東京都荒川区荒川7-50-9 センターまちや 5F(502A 号室)

公益財団法人介護労働安定センターは、高齢社会の進展に伴う介護労働力の需要増大に対処し、介護労働者の雇用管理の改善、能力の開発・向上、その他の福祉の向上を図るための総合的支援機関として平成4年に設立され、「介護労働者法」の指定法人として現在に至っています。特に平成12年度からは、介護事業者を含む介護分野全般に対する支援事業を実施しています。

１　あなたご自身について

問１　あなたご自身についてお伺いします。（○はそれぞれ１つずつ）

（ア）性別	１　男性 ２　女性 ３　どちらともいえない
（イ）年齢	１　20 歳～29 歳　　４　50 歳～59 歳 ２　30 歳～39 歳　　５　60 歳以上 ３　40 歳～49 歳
（ウ）職種	１　訪問介護員 ２　サービス提供責任者 ３　介護支援専門員
（エ）就業形態	１　無期契約の社員・職員（労働時間数にかかわらず労働契約期間に定めがない者、定年までの雇用を含む）。 ２　フルタイム勤務の有期契約の社員・職員 ３　短時間勤務の有期契約の社員・職員
（オ）担当している人数	（訪問介護員又はサービス提供責任者の方） 最近 1 か月に担当・訪問した利用者の方の人数 約（　　）人 （介護支援専門員） 最近 1 か月にケアプランを作成した方の人数 約（　　）人
（カ）職位	１　管理職 ２　主任・リーダー ３　一般職・担当職
（キ）現在の勤務先での経験年数	１　１年未満　　４　５年～10 年未満 ２　１年～３年未満　　５　10 年以上 ３　３年～５年未満
（ク）現在の勤務先と過去の勤務先を含めて現在の職種での通算の経験年数	１　１年未満　　４　５年～10 年未満 ２　１年～３年未満　　５　10 年以上 ３　３年～５年未満

（訪問介護員又はサービス提供責任者の方）

（ケ）利用者の要支援・要介護の状況	1　要支援者が多い 2　要介護１・２の方が多い 3　要介護３以上が多い 4　その他（　　）
（コ）利用者の方の「身体介護」と「生活援助（家事援助）」のおおよその割合	1　身体介護のみ 2　身体介護のほうが多い 3　おおむね半々 4　生活援助のほうが多い 5　生活援助のみ

【全ての方におたずねします。】

２　勤務している事業所について

問２　あなたが勤務している事業所についてお伺いします。（○はそれぞれ１つずつ）

（ア）事業所で働いている方の人数	1　１人 2　２人 3　３人 4　４人 5　５人以上９人以下 6　10人以上19人以下 7　20 人以上
（イ）あなたは今のお仕事にどの程度、働きがいをお持ちですか	1　働きがいがある 2　どちらかといえば働きがいがある 3　どちらともいえない 4　どちらかといえば働きがいがない 5　働きがいがない
（ウ）勤務先で働きやすさはどの程度ですか	1　働きやすい 2　どちらかといえば働きやすい 3　どちらともいえない 4　どちらかといえば働きやすくない 5　働きやすくない

問３　あなたが勤務している事業所では、仕事上の悩みや問題を上司や同僚に伝えやすいですか。（○は１つ）

１　伝えやすい
２　どちらかといえば伝えやすい
３　どちらともいえない
４　どちらかといえば伝えやすくない
５　伝えやすくない

３　利用者やその家族等からの「ハラスメント」について

【利用者やその家族等からの「ハラスメント」の定義】

本調査では、「利用者やその家族等からの身体的暴力、精神的暴力及びセクシュアルハラスメント」を「ハラスメント」とします。具体的には、以下のような行為が「ハラスメント」に含まれます。また、利用者の家族等には、家族に準じる同居の知人または近居の親族を含みます。

１）身体的暴力：身体的な力を使って危害を及ぼす行為。
事例：コップを投げつける、蹴る、唾を吐くなど

２）精神的暴力：個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。
事例：大声を発する、怒鳴る、特定の職員にいやがらせをする、「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求するなど

３）セクシュアルハラスメント（以下「セクハラ」という）：
意に添わない性的な誘い、好意的な態度の要求、性的ないやがらせなど。
事例：必要もなく手や腕を触る／抱きしめる／入浴介助中、あからさまに性的な話をする

問４　あなたは、この１年間（令和４年１月～令和４年12月）に、利用者やその家族等からの「ハラスメント」を受けたことがありましたか。（○はそれぞれ１つずつ）
また、ハラスメントを受けたことがある場合、その頻度などもお答えください。
（○はそれぞれ１つずつ）

（ア）利用者からの「ハラスメント」の有無

１　受けた	１　１人から一度受けた ２　１人から何度も受けた ３　複数人からそれぞれ一度受けた ４　複数の人から継続的に受けた ５　その他（　　）
２　受けなかった	

（イ）利用者の家族等からの「ハラスメント」の有無

１　受けた	１　１人から一度受けた ２　１人から何度も受けた ３　複数人からそれぞれ一度受けた ４　複数の人から継続的に受けた ５　その他（　　）
２　受けなかった	

（ア）か（イ）で１つでも「１　受けた」を回答した方は
→問４－１へ進んでください

（ア）か（イ）のどちらも「２　受けなかった」を回答した方は
→問６へ進んでください

（問４で１つでも「受けた」と回答した方に）

問４－１　どのような「ハラスメント」を受けましたか。利用者と利用者の家族等のそれぞれに関して該当するものを選んでください。（○はそれぞれいくつでも）

	利用者 ⇩	利用者の家族等 ⇩
【身体的暴力】		
物をなげつける	1	1
蹴られる	2	2
手を払いのけられる	3	3
たたかれる	4	4
手をひっかく、つねる	5	5
唾を吐く	6	6
首を絞める	7	7
服を引っ張られる	8	8
【精神的暴力】		
大声を発する、怒鳴る	9	9
気に入っているホームヘルパー以外に批判的な言動をする	10	10
無視する	11	11
サービスの適正な範囲を超えた理不尽なサービスを要求する	12	12
介護保険外のサービスを強要する	13	13
「予定通りサービスがなされていない」など、威圧的な態度で文句を言い続ける	14	14
個人を侵害する（プライベートに関して必要以上に尋ねる等）	15	15
個人の尊厳や人格を傷つけるようなことを言われる	16	16
いわれのない誹謗中傷を他者に吹聴する	17	17
【セクシュアルハラスメント】		
必要もなく体を触る	18	18
抱きしめる	19	19
ヌード写真を見せる	20	20
性的な話と卑猥な言動をする	21	21
卑猥な言動を繰り返す	22	22
サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる	23	23
性的な行為を要求される	24	24
デートや食事に執拗に誘われる	25	25
【その他】		
その他（利用者から）※　具体的にご記入ください（　　）	26	
その他（利用者の家族等から）※　具体的にご記入ください（　　）		27

（問４で１つでも「受けた」と回答した方に）

問４－２　利用者やその家族等からの「ハラスメント」を受けた際に、その場で、どのような対応をとりましたか。（○はいくつでも）

１　謝り続けた	４　要求に応じた
２　毅然と対応した	５　その他（　　）
３　何もできなかった	

（問４で１つでも「受けた」と回答した方に）

問４－３　利用者やその家族等からの「ハラスメント」を受けた際に、あなたは、勤務している事業所や上司などに相談しましたか。（○は１つ）

１　ハラスメントを受けた際には些細な内容でもすべて相談した ２　ハラスメントを受けた際には内容によって相談した	→ 問４－４へ
３　相談しなかった	→ 問４－３－１へ

（問４－３で「３　相談しなかった」と回答した方に）

問４－３－１　相談しなかったのはなぜですか。（○はいくつでも）

１　相談しても解決しないと思ったから

２　誰に相談すれば良いかわからなかったから

３　相談したことが利用者やその家族等わかってしまったら後が怖いと思ったから

４　問題が大きくなると面倒だと思ったから

５　利用者・家族等の今後の生活のことを考えたから

６　利用者・家族等の病気又は障害によるものであったから

７　利用者・家族等の性格又は生活歴に伴うものだから

８　自分自身でうまく対応できているから

９　その他（　　）

（問４で１つでも「受けた」と回答した方に）

問４－４　「ハラスメント」を受けたことに対し、あなたが勤務している事業所や上司は、利用者やその家族等へどのような対応をとりましたか。（○はいくつでも）

１　利用者やその家族等への事実関係の聞き取りを実施した
２　利用者やその家族等に、ハラスメント行為の禁止について理解をいただく説明をした
３　担当者の変更について説明して理解を得た
４　契約の変更・解除を行った
５　複数人での訪問や同性介助などの対応を提案し、理解を得た
６　担当するケアマネジャーに事実関係を説明した
７　その他（　　）
８　特にない

【全ての方におたずねします。】

４　介護現場におけるハラスメント対策について

問５　貴事業所には、利用者やその家族等からの「ハラスメント」に関する相談窓口がありますか。（○はいくつでも）

１　法人内に相談窓口があり、職員に周知されている
２　法人内に相談窓口があるが、職員へあまり周知されていない
３　法人外の相談窓口（自治体や業界団体、弁護士会等）があり、職員に周知している
４　法人外の相談窓口（自治体や業界団体、弁護士会等）があるが、職員へあまり周知されていない
５　その他（　　）
６　相談窓口はない

問６　あなたが勤務している事業所では、利用者やその家族等からの「ハラスメント」が生じた場合に、その原因の分析や再発防止策を検討するための体制が整備されていますか。（○は１つ）

１　整備されている
２　どちらかといえば整備されている
３　どちらともいえない
４　どちらかといえば整備されていない
５　整備されていない

問７　利用者やその家族等からの「ハラスメント」対策として、あなたが勤務先の事業所などに期待することは何ですか。（○はいくつでも）

１　「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）に明記すること

２　重要事項説明等の際に「ハラスメント」の例を示すなどして、ハラスメントの禁止について利用者やその家族等に事前に説明すること

３　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）に明記すること

４　再三説明しても「ハラスメント」が続く場合には、利用者や家族等に書面による警告を行うこと

５　再三説明しても「ハラスメント」が続く場合には、利用者の連帯保証人に通告すること

６　すべての職員に「ハラスメント」の発生時の報告のルートついて周知すること

７　地方公共団体や関係団体が実施する「ハラスメント」対策に関する研修に職員を参加させること

８　事業所が職員向けに「ハラスメント」対策に関する研修を実施すること

９　「ハラスメント」対策に関する研修を受けた職員から支援を受けられるようにすること

10　事業所内で「ハラスメント」に関する事例や対応策に関する共有やケース検討を行うこと

11　すべての職員が「ハラスメント」時に相談できる外部機関を設けること

12　「ハラスメント」発生に備え、緊急コールができる機器を職員に配布すること

13　「ハラスメント」の被害を受けた職員が事業所や管理者に相談できる仕組みを設けること

14　「ハラスメント」の被害を受けた職員に対し、必要なケア（医療処置、休養、カウンセリングを受けるなど）を提供すること

15　「ハラスメント」に対応するために、利用者の引き受けなどで協力してくれる他施設・事業所と連携できるようにしておくこと

16　その他（　　）

17　特にない

問８　そのほか、利用者や家族等からの「ハラスメント」について、気づきや考慮すべきことがございましたら、ご自由にお書きください。

調査は以上です。お忙しいところ、ご協力ありがとうございました。

4　集計表（居宅介護支援事業所）

問１　あなたの事業所についてお伺いします。１事業所のみの場合は、法人全体の職員数と事業所の職員数は同じ選択肢を選んでください（○はそれぞれ１つずつ）

（ア）法人全体の職員数

	調査数	1人	2人	3人	4人	5人以上9人以下	10人以上19人以下	20人以上	無回答
全　体	126	11.1	7.9	1.6	1.6	14.3	7.9	54.0	1.6
法人全体の職員数別									
１人	14	100.0	－	－	－	－	－	－	－
２人	10	－	100.0	－	－	－	－	－	－
３人	2	－	－	100.0	－	－	－	－	－
４人	2	－	－	－	100.0	－	－	－	－
５人以上９人以下	18	－	－	－	－	100.0	－	－	－
10人以上19人以下	10	－	－	－	－	－	100.0	－	－
20人以上	68	－	－	－	－	－	－	100.0	－
事業所の職員数別									
１人	24	50.0	8.3	－	－	20.8	4.2	16.7	－
２人	26	3.8	30.8	3.8	－	－	7.7	53.8	－
３人	26	－	－	3.8	－	19.2	7.7	69.2	－
４人	16	－	－	－	12.5	6.3	12.5	68.8	－
５人以上９人以下	20	－	－	－	－	35.0	5.0	60.0	－
10人以上19人以下	5	－	－	－	－	－	40.0	60.0	－
20人以上	6	－	－	－	－	－	－	100.0	－
事業所の事業継続年数別									
１年未満	2	50.0	－	－	－	－	50.0	－	－
１年～２年未満	4	50.0	－	－	－	25.0	－	25.0	－
２年～３年未満	7	42.9	14.3	－	－	14.3	14.3	14.3	－
３年～４年未満	5	－	－	－	－	20.0	20.0	60.0	－
４年～５年未満	7	－	42.9	－	－	－	14.3	42.9	－
５年～10年未満	32	9.4	9.4	－	3.1	18.8	3.1	56.3	－
10年以上	67	7.5	4.5	3.0	1.5	13.4	7.5	62.7	－
事業所の人員の過不足状況別									
人手不足	20	10.0	5.0	－	－	30.0	10.0	45.0	－
やや人手不足	34	8.8	2.9	2.9	－	14.7	11.8	58.8	－
過不足はない	67	11.9	11.9	1.5	3.0	10.4	6.0	55.2	－
やや余剰人員がいる	2	－	－	－	－	－	－	100.0	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別									
良い	6	－	16.7	－	－	－	－	83.3	－
まあ良い	52	11.5	5.8	1.9	3.8	11.5	15.4	50.0	－
どちらともいえない	39	17.9	12.8	2.6	－	15.4	2.6	48.7	－
あまり良くない	20	－	5.0	－	－	30.0	5.0	60.0	－
良くない	7	14.3	－	－	－	－	－	85.7	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別									
相談窓口がある	90	6.7	4.4	2.2	2.2	12.2	6.7	63.3	2.2
相談窓口はない	35	22.9	14.3	－	－	20.0	11.4	31.4	－

問１　あなたの事業所についてお伺いします。１事業所のみの場合は、法人全体の職員数と事業所の職員数は同じ選択肢を選んでください（○はそれぞれ１つずつ）

（イ）事業所の職員数

	調査数	1人	2人	3人	4人	5人以上9人以下	10人以上19人以下	20人以上	無回答
全　体	126	19.0	20.6	20.6	12.7	15.9	4.0	4.8	2.4
法人全体の職員数別									
１人	14	85.7	7.1	－	－	－	－	－	7.1
２人	10	20.0	80.0	－	－	－	－	－	－
３人	2	－	50.0	50.0	－	－	－	－	－
４人	2	－	－	－	100.0	－	－	－	－
５人以上９人以下	18	27.8	－	27.8	5.6	38.9	－	－	－
10人以上19人以下	10	10.0	20.0	20.0	20.0	10.0	20.0	－	－
20人以上	68	5.9	20.6	26.5	16.2	17.6	4.4	8.8	－
事業所の職員数別									
１人	24	100.0	－	－	－	－	－	－	－
２人	26	－	100.0	－	－	－	－	－	－
３人	26	－	－	100.0	－	－	－	－	－
４人	16	－	－	－	100.0	－	－	－	－
５人以上９人以下	20	－	－	－	－	100.0	－	－	－
10人以上19人以下	5	－	－	－	－	－	100.0	－	－
20人以上	6	－	－	－	－	－	－	100.0	－
事業所の事業継続年数別									
１年未満	2	100.0	－	－	－	－	－	－	－
１年～２年未満	4	75.0	25.0	－	－	－	－	－	－
２年～３年未満	7	14.3	42.9	14.3	－	14.3	－	－	14.3
３年～４年未満	5	20.0	20.0	60.0	－	－	－	－	－
４年～５年未満	7	14.3	42.9	14.3	－	14.3	14.3	－	－
５年～10年未満	32	28.1	18.8	18.8	12.5	12.5	6.3	3.1	－
10年以上	67	10.4	17.9	22.4	17.9	20.9	3.0	7.5	－
事業所の人員の過不足状況別									
人手不足	20	20.0	15.0	20.0	10.0	15.0	5.0	10.0	5.0
やや人手不足	34	20.6	11.8	29.4	8.8	17.6	2.9	8.8	－
過不足はない	67	17.9	28.4	16.4	14.9	16.4	4.5	1.5	－
やや余剰人員がいる	2	－	－	50.0	50.0	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別									
良い	6	16.7	33.3	16.7	16.7	16.7	－	－	－
まあ良い	52	15.4	17.3	19.2	15.4	23.1	5.8	1.9	1.9
どちらともいえない	39	25.6	23.1	23.1	12.8	10.3	5.1	－	－
あまり良くない	20	15.0	15.0	30.0	10.0	10.0	－	20.0	－
良くない	7	28.6	42.9	－	－	14.3	－	14.3	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別									
相談窓口がある	90	15.6	17.8	23.3	12.2	16.7	4.4	6.7	3.3
相談窓口はない	35	28.6	25.7	14.3	14.3	14.3	2.9	－	－

問１　あなたの事業所についてお伺いします。１事業所のみの場合は、法人全体の職員数と事業所の職員数は同じ選択肢を選んでください（○はそれぞれ１つずつ）

（ウ）事業所の事業継続年数

	調査数	1年未満	1年～2年未満	2年～3年未満	3年～4年未満	4年～5年未満	5年～10年未満	10年以上	無回答
全　体	126	1.6	3.2	5.6	4.0	5.6	25.4	53.2	1.6
法人全体の職員数別									
１人	14	7.1	14.3	21.4	－	－	21.4	35.7	－
２人	10	－	－	10.0	－	30.0	30.0	30.0	－
３人	2	－	－	－	－	－	－	100.0	－
４人	2	－	－	－	－	－	50.0	50.0	－
５人以上９人以下	18	－	5.6	5.6	5.6	－	33.3	50.0	－
10人以上19人以下	10	10.0	－	10.0	10.0	10.0	10.0	50.0	－
20人以上	68	－	1.5	1.5	4.4	4.4	26.5	61.8	－
事業所の職員数別									
１人	24	8.3	12.5	4.2	4.2	4.2	37.5	29.2	－
２人	26	－	3.8	11.5	3.8	11.5	23.1	46.2	－
３人	26	－	－	3.8	11.5	3.8	23.1	57.7	－
４人	16	－	－	－	－	－	25.0	75.0	－
５人以上９人以下	20	－	－	5.0	－	5.0	20.0	70.0	－
10人以上19人以下	5	－	－	－	－	20.0	40.0	40.0	－
20人以上	6	－	－	－	－	－	16.7	83.3	－
事業所の事業継続年数別									
１年未満	2	100.0	－	－	－	－	－	－	－
１年～２年未満	4	－	100.0	－	－	－	－	－	－
２年～３年未満	7	－	－	100.0	－	－	－	－	－
３年～４年未満	5	－	－	－	100.0	－	－	－	－
４年～５年未満	7	－	－	－	－	100.0	－	－	－
５年～10年未満	32	－	－	－	－	－	100.0	－	－
10年以上	67	－	－	－	－	－	－	100.0	－
事業所の人員の過不足状況別									
人手不足	20	－	－	5.0	15.0	5.0	25.0	50.0	－
やや人手不足	34	5.9	2.9	5.9	2.9	2.9	32.4	47.1	－
過不足はない	67	－	4.5	6.0	1.5	7.5	20.9	59.7	－
やや余剰人員がいる	2	－	－	－	－	－	50.0	50.0	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別									
良い	6	－	－	－	16.7	16.7	33.3	33.3	－
まあ良い	52	1.9	1.9	5.8	3.8	7.7	28.8	50.0	－
どちらともいえない	39	2.6	7.7	7.7	－	2.6	23.1	56.4	－
あまり良くない	20	－	－	5.0	5.0	5.0	25.0	60.0	－
良くない	7	－	－	－	14.3	－	14.3	71.4	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別									
相談窓口がある	90	1.1	3.3	5.6	2.2	5.6	25.6	54.4	2.2
相談窓口はない	35	2.9	2.9	2.9	8.6	5.7	25.7	51.4	－

問１　あなたの事業所についてお伺いします。１事業所のみの場合は、法人全体の職員数と事業所の職員数は同じ選択肢を選んでください（○はそれぞれ１つずつ）

（エ）事業所の人員の過不足状況

	調査数	人手不足	やや人手不足	過不足はない	やや余剰人員がいる	余剰人員がいる	無回答
全　体	126	15.9	27.0	53.2	1.6	－	2.4
法人全体の職員数別							
１人	14	14.3	21.4	57.1	－	－	7.1
２人	10	10.0	10.0	80.0	－	－	－
３人	2	－	50.0	50.0	－	－	－
４人	2	－	－	100.0	－	－	－
５人以上９人以下	18	33.3	27.8	38.9	－	－	－
10人以上19人以下	10	20.0	40.0	40.0	－	－	－
20人以上	68	13.2	29.4	54.4	2.9	－	－
事業所の職員数別							
１人	24	16.7	29.2	50.0	－	－	4.2
２人	26	11.5	15.4	73.1	－	－	－
３人	26	15.4	38.5	42.3	3.8	－	－
４人	16	12.5	18.8	62.5	6.3	－	－
５人以上９人以下	20	15.0	30.0	55.0	－	－	－
10人以上19人以下	5	20.0	20.0	60.0	－	－	－
20人以上	6	33.3	50.0	16.7	－	－	－
事業所の事業継続年数別							
１年未満	2	－	100.0	－	－	－	－
１年～２年未満	4	－	25.0	75.0	－	－	－
２年～３年未満	7	14.3	28.6	57.1	－	－	－
３年～４年未満	5	60.0	20.0	20.0	－	－	－
４年～５年未満	7	14.3	14.3	71.4	－	－	－
５年～10年未満	32	15.6	34.4	43.8	3.1	－	3.1
10年以上	67	14.9	23.9	59.7	1.5	－	－
事業所の人員の過不足状況別							
人手不足	20	100.0	－	－	－	－	－
やや人手不足	34	－	100.0	－	－	－	－
過不足はない	67	－	－	100.0	－	－	－
やや余剰人員がいる	2	－	－	－	100.0	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別							
良い	6	－	16.7	83.3	－	－	－
まあ良い	52	17.3	36.5	46.2	－	－	－
どちらともいえない	39	7.7	20.5	64.1	5.1	－	2.6
あまり良くない	20	30.0	25.0	45.0	－	－	－
良くない	7	28.6	14.3	57.1	－	－	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別							
相談窓口がある	90	15.6	31.1	48.9	2.2	－	2.2
相談窓口はない	35	17.1	17.1	62.9	－	－	2.9

問１　あなたの事業所についてお伺いします。１事業所のみの場合は、法人全体の職員数と事業所の職員数は同じ選択肢を選んでください（○はそれぞれ１つずつ）

（オ）事業所の経営状況

	調査数	良い	まあ良い	どちらともいえない	あまり良くない	良くない	無回答
全　体	126	4.8	41.3	31.0	15.9	5.6	1.6
法人全体の職員数別							
１人	14	－	42.9	50.0	－	7.1	－
２人	10	10.0	30.0	50.0	10.0	－	－
３人	2	－	50.0	50.0	－	－	－
４人	2	－	100.0	－	－	－	－
５人以上９人以下	18	－	33.3	33.3	33.3	－	－
10人以上19人以下	10	－	80.0	10.0	10.0	－	－
20人以上	68	7.4	38.2	27.9	17.6	8.8	－
事業所の職員数別							
１人	24	4.2	33.3	41.7	12.5	8.3	－
２人	26	7.7	34.6	34.6	11.5	11.5	－
３人	26	3.8	38.5	34.6	23.1	－	－
４人	16	6.3	50.0	31.3	12.5	－	－
５人以上９人以下	20	5.0	60.0	20.0	10.0	5.0	－
10人以上19人以下	5	－	60.0	40.0	－	－	－
20人以上	6	－	16.7	－	66.7	16.7	－
事業所の事業継続年数別							
１年未満	2	－	50.0	50.0	－	－	－
１年～２年未満	4	－	25.0	75.0	－	－	－
２年～３年未満	7	－	42.9	42.9	14.3	－	－
３年～４年未満	5	20.0	40.0	－	20.0	20.0	－
４年～５年未満	7	14.3	57.1	14.3	14.3	－	－
５年～10年未満	32	6.3	46.9	28.1	15.6	3.1	－
10年以上	67	3.0	38.8	32.8	17.9	7.5	－
事業所の人員の過不足状況別							
人手不足	20	－	45.0	15.0	30.0	10.0	－
やや人手不足	34	2.9	55.9	23.5	14.7	2.9	－
過不足はない	67	7.5	35.8	37.3	13.4	6.0	－
やや余剰人員がいる	2	－	－	100.0	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別							
良い	6	100.0	－	－	－	－	－
まあ良い	52	－	100.0	－	－	－	－
どちらともいえない	39	－	－	100.0	－	－	－
あまり良くない	20	－	－	－	100.0	－	－
良くない	7	－	－	－	－	100.0	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別							
相談窓口がある	90	6.7	41.1	27.8	16.7	5.6	2.2
相談窓口はない	35	－	42.9	37.1	14.3	5.7	－

問２　貴事業所では、利用者やその家族等からのハラスメントの発生に備え、どのような事柄や体制等を準備していますか。（○はいくつでも）

	調査数	「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）に明記すること	重要事項説明等の際に「ハラスメント」の例を示すなどして、ハラスメントの禁止について利用者やその家族等に事前に説明すること	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）に明記すること	再三説明しても「ハラスメント」が続く場合には、利用者や家族等に書面による警告を行うこと	再三説明しても「ハラスメント」が続く場合には、利用者の連帯保証人に通告すること
全　体	126	36.5	29.4	25.4	12.7	5.6
法人全体の職員数別						
１人	14	21.4	21.4	21.4	－	7.1
２人	10	60.0	40.0	20.0	－	－
３人	2	－	－	－	－	－
４人	2	100.0	50.0	50.0	50.0	－
５人以上９人以下	18	38.9	33.3	5.6	16.7	－
10人以上19人以下	10	20.0	10.0	－	－	－
20人以上	68	38.2	32.4	36.8	17.6	7.4
事業所の職員数別						
１人	24	20.8	20.8	20.8	8.3	4.2
２人	26	34.6	26.9	26.9	11.5	7.7
３人	26	26.9	15.4	23.1	7.7	7.7
４人	16	56.3	43.8	18.8	25.0	－
５人以上９人以下	20	55.0	55.0	20.0	15.0	5.0
10人以上19人以下	5	40.0	20.0	60.0	40.0	－
20人以上	6	33.3	16.7	66.7	－	－
事業所の事業継続年数別						
１年未満	2	－	－	－	－	－
１年～２年未満	4	50.0	50.0	25.0	－	25.0
２年～３年未満	7	57.1	57.1	14.3	－	－
３年～４年未満	5	40.0	40.0	20.0	20.0	20.0
４年～５年未満	7	42.9	28.6	14.3	－	－
５年～10年未満	32	40.6	21.9	37.5	18.8	－
10年以上	67	32.8	29.9	23.9	13.4	6.0
事業所の人員の過不足状況別						
人手不足	20	50.0	35.0	20.0	10.0	5.0
やや人手不足	34	44.1	32.4	29.4	14.7	2.9
過不足はない	67	29.9	28.4	26.9	13.4	6.0
やや余剰人員がいる	2	50.0	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別						
良い	6	50.0	50.0	50.0	16.7	33.3
まあ良い	52	38.5	26.9	26.9	9.6	5.8
どちらともいえない	39	38.5	28.2	20.5	15.4	－
あまり良くない	20	30.0	30.0	25.0	15.0	－
良くない	7	28.6	42.9	28.6	14.3	14.3
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別						
相談窓口がある	90	43.3	33.3	31.1	16.7	6.7
相談窓口はない	35	17.1	17.1	11.4	2.9	2.9

問２　貴事業所では、利用者やその家族等からのハラスメントの発生に備え、どのような事柄や体制等を準備していますか。（○はいくつでも）

	すべての職員に「ハラスメント」の発生時の報告のルートについて周知すること	地方公共団体や関係団体が実施する「ハラスメント」対策に関する研修に職員を参加させること	事業所が職員向けに「ハラスメント」対策に関する研修を実施すること	「ハラスメント」対策に関する研修を受けた職員から支援を受けられるようにすること	事業所内で「ハラスメント」に関する事例や対応策に関する共有やケース検討を行うこと	すべての職員が「ハラスメント」時に相談できる外部機関を設けること	「ハラスメント」発生に備え、緊急コールができる機器を職員に配布すること
全　体	22.2	17.5	32.5	13.5	35.7	7.9	3.2
法人全体の職員数別							
１人	－	14.3	14.3	7.1	7.1	－	－
２人	10.0	20.0	50.0	10.0	40.0	－	－
３人	－	－	－	－	50.0	－	－
４人	－	－	－	50.0	50.0	－	－
５人以上９人以下	22.2	27.8	27.8	11.1	27.8	5.6	11.1
10人以上19人以下	10.0	10.0	30.0	10.0	30.0	－	－
20人以上	32.4	17.6	36.8	16.2	41.2	13.2	2.9
事業所の職員数別							
１人	4.2	12.5	8.3	8.3	12.5	4.2	－
２人	23.1	19.2	46.2	19.2	42.3	7.7	3.8
３人	26.9	23.1	34.6	3.8	34.6	7.7	－
４人	31.3	6.3	18.8	25.0	25.0	6.3	6.3
５人以上９人以下	40.0	25.0	50.0	20.0	55.0	15.0	10.0
10人以上19人以下	－	40.0	－	－	60.0	20.0	－
20人以上	16.7	－	66.7	16.7	33.3	－	－
事業所の事業継続年数別							
１年未満	50.0	－	－	－	－	－	－
１年～２年未満	－	－	25.0	50.0	25.0	－	－
２年～３年未満	－	－	28.6	－	14.3	－	28.6
３年～４年未満	－	40.0	20.0	－	20.0	－	－
４年～５年未満	28.6	14.3	42.9	14.3	57.1	14.3	－
５年～10年未満	25.0	28.1	25.0	15.6	34.4	9.4	3.1
10年以上	25.4	14.9	37.3	13.4	37.3	9.0	1.5
事業所の人員の過不足状況別							
人手不足	35.0	25.0	30.0	15.0	40.0	－	－
やや人手不足	26.5	26.5	26.5	5.9	35.3	17.6	8.8
過不足はない	17.9	10.4	35.8	17.9	34.3	6.0	1.5
やや余剰人員がいる	－	－	50.0	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別							
良い	50.0	16.7	16.7	－	50.0	16.7	－
まあ良い	28.8	17.3	28.8	17.3	42.3	11.5	3.8
どちらともいえない	12.8	20.5	33.3	10.3	25.6	5.1	5.1
あまり良くない	25.0	15.0	50.0	15.0	35.0	－	－
良くない	－	14.3	14.3	14.3	14.3	14.3	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別							
相談窓口がある	27.8	16.7	38.9	15.6	43.3	11.1	4.4
相談窓口はない	8.6	20.0	17.1	8.6	17.1	－	－

問２　貴事業所では、利用者やその家族等からのハラスメントの発生に備え、どのような事柄や体制等を準備していますか。（○はいくつでも）

	「ハラスメント」の被害を受けた職員が事業所管理者に相談できる仕組みを設けること	「ハラスメント」の被害を受けた職員に対し、必要なケア（医療処置、休養、カウンセリング）を受けること（などを提供すること	「ハラスメント」に対応するために、利用者の引き受けなどで協力してくれる他施設・事業所と連携できるようにしておくこと	その他	特にない	無回答
全　体	45.2	19.0	15.1	4.0	11.9	4.0
法人全体の職員数別						
１人	7.1	14.3	21.4	14.3	35.7	－
２人	30.0	30.0	－	10.0	10.0	－
３人	50.0	－	－	－	－	50.0
４人	50.0	－	50.0	－	－	－
５人以上９人以下	27.8	5.6	16.7	－	16.7	5.6
10人以上19人以下	60.0	10.0	20.0	－	10.0	－
20人以上	57.4	25.0	14.7	2.9	7.4	4.4
事業所の職員数別						
１人	16.7	12.5	20.8	8.3	25.0	8.3
２人	42.3	19.2	11.5	7.7	7.7	7.7
３人	57.7	19.2	23.1	－	19.2	－
４人	56.3	18.8	12.5	－	6.3	6.3
５人以上９人以下	45.0	20.0	10.0	5.0	5.0	－
10人以上19人以下	80.0	40.0	20.0	－	－	－
20人以上	66.7	16.7	－	－	－	－
事業所の事業継続年数別						
１年未満	－	－	－	－	50.0	－
１年～２年未満	25.0	25.0	50.0	－	－	25.0
２年～３年未満	14.3	14.3	14.3	－	14.3	－
３年～４年未満	60.0	20.0	60.0	－	－	－
４年～５年未満	71.4	57.1	－	－	－	－
５年～10年未満	50.0	6.3	12.5	9.4	15.6	－
10年以上	44.8	22.4	13.4	3.0	11.9	6.0
事業所の人員の過不足状況別						
人手不足	45.0	25.0	20.0	－	10.0	－
やや人手不足	52.9	20.6	11.8	－	14.7	5.9
過不足はない	40.3	16.4	16.4	6.0	11.9	4.5
やや余剰人員がいる	100.0	50.0	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別						
良い	50.0	50.0	33.3	－	－	－
まあ良い	48.1	21.2	17.3	1.9	5.8	5.8
どちらともいえない	46.2	20.5	12.8	10.3	15.4	2.6
あまり良くない	40.0	10.0	10.0	－	25.0	－
良くない	28.6	－	14.3	－	14.3	14.3
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別						
相談窓口がある	53.3	25.6	15.6	3.3	3.3	4.4
相談窓口はない	25.7	2.9	14.3	5.7	34.3	2.9

問３　貴事業所では、厚生労働省のHP（https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html）等に掲載されている「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を活用していますか。（○は１つ）

	調査数	活用している	読んだことはあるが、活用はしていない	あることは知っているが、読んだことはない	介護現場のハラスメント対策は知っているが、マニュアルがあることを知らない	介護現場のハラスメントやその対策自体を知らない	無回答
全　体	126	15.9	34.9	30.2	12.7	5.6	0.8
法人全体の職員数別							
１人	14	14.3	21.4	42.9	7.1	14.3	－
２人	10	40.0	－	20.0	30.0	10.0	－
３人	2	50.0	－	－	50.0	－	－
４人	2	－	－	100.0	－	－	－
５人以上９人以下	18	11.1	66.7	16.7	5.6	－	－
10人以上19人以下	10	10.0	40.0	40.0	10.0	－	－
20人以上	68	14.7	35.3	29.4	13.2	5.9	1.5
事業所の職員数別							
１人	24	16.7	25.0	37.5	4.2	12.5	4.2
２人	26	26.9	19.2	34.6	15.4	3.8	－
３人	26	7.7	57.7	23.1	7.7	3.8	－
４人	16	12.5	12.5	37.5	25.0	12.5	－
５人以上９人以下	20	20.0	45.0	20.0	15.0	－	－
10人以上19人以下	5	20.0	40.0	40.0	－	－	－
20人以上	6	－	50.0	16.7	33.3	－	－
事業所の事業継続年数別							
１年未満	2	－	－	50.0	－	50.0	－
１年～２年未満	4	25.0	－	75.0	－	－	－
２年～３年未満	7	28.6	42.9	28.6	－	－	－
３年～４年未満	5	－	40.0	20.0	20.0	20.0	－
４年～５年未満	7	28.6	14.3	42.9	14.3	－	－
５年～10年未満	32	15.6	43.8	25.0	9.4	6.3	－
10年以上	67	14.9	34.3	28.4	16.4	4.5	1.5
事業所の人員の過不足状況別							
人手不足	20	10.0	55.0	20.0	10.0	5.0	－
やや人手不足	34	14.7	38.2	29.4	14.7	2.9	－
過不足はない	67	17.9	28.4	32.8	11.9	7.5	1.5
やや余剰人員がいる	2	50.0	－	50.0	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別							
良い	6	16.7	33.3	50.0	－	－	－
まあ良い	52	15.4	32.7	32.7	13.5	3.8	1.9
どちらともいえない	39	23.1	28.2	28.2	12.8	7.7	－
あまり良くない	20	5.0	45.0	25.0	20.0	5.0	－
良くない	7	14.3	57.1	14.3	－	14.3	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別							
相談窓口がある	90	20.0	37.8	33.3	7.8	－	1.1
相談窓口はない	35	2.9	28.6	22.9	25.7	20.0	－

問４　貴事業所では、厚生労働省のHP（https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html）等に掲載されている「研修のための手引き」を活用していますか。（○は１つ）

	調査数	研修の資料として活用している	一部を研修の資料として活用している	読んだことはあるが、活用はしていない	あることは知っているが、読んだことはない	介護現場のハラスメント対策は知っているが、研修のための手引きがあることを知らない	介護現場のハラスメントやその対策自体を知らない	無回答
全　体	126	9.5	13.5	26.2	23.0	19.8	6.3	1.6
法人全体の職員数別								
１人	14	14.3	－	21.4	28.6	21.4	14.3	－
２人	10	10.0	20.0	10.0	20.0	20.0	10.0	10.0
３人	2	－	50.0	－	－	50.0	－	－
４人	2	－	50.0	－	50.0	－	－	－
５人以上９人以下	18	11.1	5.6	50.0	22.2	11.1	－	－
10人以上19人以下	10	10.0	10.0	30.0	20.0	30.0	－	－
20人以上	68	8.8	16.2	25.0	23.5	17.6	7.4	1.5
事業所の職員数別								
１人	24	8.3	4.2	25.0	29.2	16.7	12.5	4.2
２人	26	11.5	15.4	23.1	26.9	15.4	3.8	3.8
３人	26	3.8	11.5	46.2	15.4	15.4	7.7	－
４人	16	6.3	12.5	6.3	43.8	18.8	12.5	－
５人以上９人以下	20	20.0	20.0	25.0	20.0	15.0	－	－
10人以上19人以下	5	20.0	40.0	20.0	－	20.0	－	－
20人以上	6	－	16.7	33.3	－	50.0	－	－
事業所の事業継続年数別								
１年未満	2	－	－	－	－	50.0	50.0	－
１年～２年未満	4	25.0	－	25.0	50.0	－	－	－
２年～３年未満	7	28.6	－	14.3	28.6	28.6	－	－
３年～４年未満	5	－	－	40.0	20.0	20.0	20.0	－
４年～５年未満	7	－	－	42.9	42.9	14.3	－	－
５年～10年未満	32	3.1	31.3	28.1	18.8	12.5	6.3	－
10年以上	67	11.9	10.4	25.4	22.4	20.9	6.0	3.0
事業所の人員の過不足状況別								
人手不足	20	10.0	10.0	40.0	25.0	10.0	5.0	－
やや人手不足	34	5.9	14.7	14.7	29.4	32.4	2.9	－
過不足はない	67	11.9	13.4	28.4	19.4	14.9	9.0	3.0
やや余剰人員がいる	2	－	50.0	－	50.0	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別								
良い	6	－	16.7	16.7	50.0	16.7	－	－
まあ良い	52	5.8	19.2	26.9	23.1	19.2	3.8	1.9
どちらともいえない	39	17.9	7.7	17.9	28.2	15.4	10.3	2.6
あまり良くない	20	5.0	15.0	35.0	10.0	30.0	5.0	－
良くない	7	14.3	－	57.1	14.3	－	14.3	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別								
相談窓口がある	90	12.2	16.7	26.7	26.7	16.7	－	1.1
相談窓口はない	35	－	5.7	25.7	14.3	28.6	22.9	2.9

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

（ア）身体的暴力について

	調査数	ハラスメントの発生を把握している	ハラスメントは発生していない	無回答
全　体	126	5.6	90.5	4.0
法人全体の職員数別				
１人	14	－	100.0	－
２人	10	10.0	90.0	－
３人	2	－	100.0	－
４人	2	－	100.0	－
５人以上９人以下	18	－	94.4	5.6
10人以上19人以下	10	－	90.0	10.0
20人以上	68	7.4	88.2	4.4
事業所の職員数別				
１人	24	4.2	91.7	4.2
２人	26	3.8	96.2	－
３人	26	7.7	88.5	3.8
４人	16	6.3	87.5	6.3
５人以上９人以下	20	5.0	90.0	5.0
10人以上19人以下	5	－	80.0	20.0
20人以上	6	－	100.0	－
事業所の事業継続年数別				
１年未満	2	－	100.0	－
１年～２年未満	4	－	100.0	－
２年～３年未満	7	－	100.0	－
３年～４年未満	5	－	80.0	20.0
４年～５年未満	7	14.3	71.4	14.3
５年～10年未満	32	6.3	93.8	－
10年以上	67	4.5	91.0	4.5
事業所の人員の過不足状況別				
人手不足	20	－	100.0	－
やや人手不足	34	2.9	97.1	－
過不足はない	67	6.0	86.6	7.5
やや余剰人員がいる	2	50.0	50.0	－
余剰人員がいる	－	－	－	－
事業所の経営状況別				
良い	6	16.7	66.7	16.7
まあ良い	52	3.8	92.3	3.8
どちらともいえない	39	5.1	92.3	2.6
あまり良くない	20	5.0	90.0	5.0
良くない	7	－	100.0	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別				
相談窓口がある	90	7.8	87.8	4.4
相談窓口はない	35	－	97.1	2.9

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

（ア）身体的暴力について　令和元年度

	調査数	合計	平均	最小値	最大値
全　体	7	3.00	0.43	0.00	2.00
法人全体の職員数別					
１人	－	－	－	－	－
２人	1	0.00	0.00	0.00	0.00
３人	－	－	－	－	－
４人	－	－	－	－	－
５人以上９人以下	－	－	－	－	－
10人以上19人以下	－	－	－	－	－
20人以上	5	3.00	0.60	0.00	2.00
事業所の職員数別					
１人	1	0.00	0.00	0.00	0.00
２人	1	0.00	0.00	0.00	0.00
３人	2	3.00	1.50	1.00	2.00
４人	1	0.00	0.00	0.00	0.00
５人以上９人以下	1	0.00	0.00	0.00	0.00
10人以上19人以下	－	－	－	－	－
20人以上	－	－	－	－	－
事業所の事業継続年数別					
１年未満	－	－	－	－	－
１年～２年未満	－	－	－	－	－
２年～３年未満	－	－	－	－	－
３年～４年未満	－	－	－	－	－
４年～５年未満	1	1.00	1.00	1.00	1.00
５年～10年未満	2	0.00	0.00	0.00	0.00
10年以上	3	2.00	0.67	0.00	2.00
事業所の人員の過不足状況別					
人手不足	－	－	－	－	－
やや人手不足	1	0.00	0.00	0.00	0.00
過不足はない	4	1.00	0.25	0.00	1.00
やや余剰人員がいる	1	2.00	2.00	2.00	2.00
余剰人員がいる	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別					
良い	1	0.00	0.00	0.00	0.00
まあ良い	2	0.00	0.00	0.00	0.00
どちらともいえない	2	2.00	1.00	0.00	2.00
あまり良くない	1	1.00	1.00	1.00	1.00
良くない	－	－	－	－	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別					
相談窓口がある	7	3.00	0.43	0.00	2.00
相談窓口はない	－	－	－	－	－

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

（ア）身体的暴力について　令和２年度

	調査数	合計	平均	最小値	最大値
全　体	7	4.00	0.57	0.00	2.00
法人全体の職員数別					
１人	－	－	－	－	－
２人	1	0.00	0.00	0.00	0.00
３人	－	－	－	－	－
４人	－	－	－	－	－
５人以上９人以下	－	－	－	－	－
10人以上19人以下	－	－	－	－	－
20人以上	5	4.00	0.80	0.00	2.00
事業所の職員数別					
１人	1	0.00	0.00	0.00	0.00
２人	1	0.00	0.00	0.00	0.00
３人	2	2.00	1.00	0.00	2.00
４人	1	0.00	0.00	0.00	0.00
５人以上９人以下	1	2.00	2.00	2.00	2.00
10人以上19人以下	－	－	－	－	－
20人以上	－	－	－	－	－
事業所の事業継続年数別					
１年未満	－	－	－	－	－
１年～２年未満	－	－	－	－	－
２年～３年未満	－	－	－	－	－
３年～４年未満	－	－	－	－	－
４年～５年未満	1	0.00	0.00	0.00	0.00
５年～10年未満	2	2.00	1.00	0.00	2.00
10年以上	3	2.00	0.67	0.00	2.00
事業所の人員の過不足状況別					
人手不足	－	－	－	－	－
やや人手不足	1	0.00	0.00	0.00	0.00
過不足はない	4	2.00	0.50	0.00	2.00
やや余剰人員がいる	1	2.00	2.00	2.00	2.00
余剰人員がいる	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別					
良い	1	0.00	0.00	0.00	0.00
まあ良い	2	2.00	1.00	0.00	2.00
どちらともいえない	2	2.00	1.00	0.00	2.00
あまり良くない	1	0.00	0.00	0.00	0.00
良くない	－	－	－	－	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別					
相談窓口がある	7	4.00	0.57	0.00	2.00
相談窓口はない	－	－	－	－	－

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

（ア）身体的暴力について　令和３年度

	調査数	合計	平均	最小値	最大値
全　体	7	6.00	0.86	0.00	2.00
法人全体の職員数別					
１人	－	－	－	－	－
２人	1	0.00	0.00	0.00	0.00
３人	－	－	－	－	－
４人	－	－	－	－	－
５人以上９人以下	－	－	－	－	－
10人以上19人以下	－	－	－	－	－
20人以上	5	5.00	1.00	0.00	2.00
事業所の職員数別					
１人	1	0.00	0.00	0.00	0.00
２人	1	0.00	0.00	0.00	0.00
３人	2	2.00	1.00	0.00	2.00
４人	1	1.00	1.00	1.00	1.00
５人以上９人以下	1	2.00	2.00	2.00	2.00
10人以上19人以下	－	－	－	－	－
20人以上	－	－	－	－	－
事業所の事業継続年数別					
１年未満	－	－	－	－	－
１年～２年未満	－	－	－	－	－
２年～３年未満	－	－	－	－	－
３年～４年未満	－	－	－	－	－
４年～５年未満	1	0.00	0.00	0.00	0.00
５年～10年未満	2	2.00	1.00	0.00	2.00
10年以上	3	3.00	1.00	0.00	2.00
事業所の人員の過不足状況別					
人手不足	－	－	－	－	－
やや人手不足	1	1.00	1.00	1.00	1.00
過不足はない	4	2.00	0.50	0.00	2.00
やや余剰人員がいる	1	2.00	2.00	2.00	2.00
余剰人員がいる	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別					
良い	1	0.00	0.00	0.00	0.00
まあ良い	2	2.00	1.00	0.00	2.00
どちらともいえない	2	3.00	1.50	1.00	2.00
あまり良くない	1	0.00	0.00	0.00	0.00
良くない	－	－	－	－	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別					
相談窓口がある	7	6.00	0.86	0.00	2.00
相談窓口はない	－	－	－	－	－

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

（イ）精神的暴力について

	調査数	ハラスメントの発生を把握している	ハラスメントは発生していない	無回答
全　体	126	19.0	77.8	3.2
法人全体の職員数別				
１人	14	7.1	92.9	－
２人	10	20.0	80.0	－
３人	2	－	100.0	－
４人	2	－	100.0	－
５人以上９人以下	18	22.2	72.2	5.6
10人以上19人以下	10	30.0	60.0	10.0
20人以上	68	20.6	76.5	2.9
事業所の職員数別				
１人	24	25.0	70.8	4.2
２人	26	11.5	88.5	－
３人	26	26.9	73.1	－
４人	16	18.8	75.0	6.3
５人以上９人以下	20	25.0	70.0	5.0
10人以上19人以下	5	－	80.0	20.0
20人以上	6	－	100.0	－
事業所の事業継続年数別				
１年未満	2	－	100.0	－
１年～２年未満	4	25.0	75.0	－
２年～３年未満	7	14.3	85.7	－
３年～４年未満	5	60.0	40.0	－
４年～５年未満	7	28.6	57.1	14.3
５年～10年未満	32	18.8	81.3	－
10年以上	67	16.4	79.1	4.5
事業所の人員の過不足状況別				
人手不足	20	30.0	70.0	－
やや人手不足	34	5.9	94.1	－
過不足はない	67	22.4	71.6	6.0
やや余剰人員がいる	2	50.0	50.0	－
余剰人員がいる	－	－	－	－
事業所の経営状況別				
良い	6	66.7	33.3	－
まあ良い	52	15.4	80.8	3.8
どちらともいえない	39	20.5	76.9	2.6
あまり良くない	20	15.0	80.0	5.0
良くない	7	14.3	85.7	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別				
相談窓口がある	90	16.7	80.0	3.3
相談窓口はない	35	25.7	71.4	2.9

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

（イ）精神的暴力について　令和元年度

	調査数	合計	平均	最小値	最大値
全　体	24	14.00	0.58	0.00	4.00
法人全体の職員数別					
１人	1	0.00	0.00	0.00	0.00
２人	2	0.00	0.00	0.00	0.00
３人	－	－	－	－	－
４人	－	－	－	－	－
５人以上９人以下	4	2.00	0.50	0.00	1.00
10人以上19人以下	3	0.00	0.00	0.00	0.00
20人以上	14	12.00	0.86	0.00	4.00
事業所の職員数別					
１人	6	1.00	0.17	0.00	1.00
２人	3	0.00	0.00	0.00	0.00
３人	7	7.00	1.00	0.00	2.00
４人	3	0.00	0.00	0.00	0.00
５人以上９人以下	5	6.00	1.20	0.00	4.00
10人以上19人以下	－	－	－	－	－
20人以上	－	－	－	－	－
事業所の事業継続年数別					
１年未満	－	－	－	－	－
１年～２年未満	1	0.00	0.00	0.00	0.00
２年～３年未満	1	0.00	0.00	0.00	0.00
３年～４年未満	3	2.00	0.67	0.00	2.00
４年～５年未満	2	1.00	0.50	0.00	1.00
５年～10年未満	6	2.00	0.33	0.00	1.00
10年以上	11	9.00	0.82	0.00	4.00
事業所の人員の過不足状況別					
人手不足	6	3.00	0.50	0.00	1.00
やや人手不足	2	0.00	0.00	0.00	0.00
過不足はない	15	9.00	0.60	0.00	4.00
やや余剰人員がいる	1	2.00	2.00	2.00	2.00
余剰人員がいる	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別					
良い	4	6.00	1.50	0.00	4.00
まあ良い	8	2.00	0.25	0.00	1.00
どちらともいえない	8	4.00	0.50	0.00	2.00
あまり良くない	3	2.00	0.67	0.00	1.00
良くない	1	0.00	0.00	0.00	0.00
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別					
相談窓口がある	15	10.00	0.67	0.00	4.00
相談窓口はない	9	4.00	0.44	0.00	2.00

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

（イ）精神的暴力について　令和２年度

	調査数	合計	平均	最小値	最大値
全　体	24	26.00	1.08	0.00	4.00
法人全体の職員数別					
１人	1	1.00	1.00	1.00	1.00
２人	2	0.00	0.00	0.00	0.00
３人	－	－	－	－	－
４人	－	－	－	－	－
５人以上９人以下	4	3.00	0.75	0.00	2.00
10人以上19人以下	3	2.00	0.67	0.00	2.00
20人以上	14	20.00	1.43	0.00	4.00
事業所の職員数別					
１人	6	6.00	1.00	0.00	2.00
２人	3	0.00	0.00	0.00	0.00
３人	7	10.00	1.43	0.00	2.00
４人	3	1.00	0.33	0.00	1.00
５人以上９人以下	5	9.00	1.80	0.00	4.00
10人以上19人以下	－	－	－	－	－
20人以上	－	－	－	－	－
事業所の事業継続年数別					
１年未満	－	－	－	－	－
１年～２年未満	1	0.00	0.00	0.00	0.00
２年～３年未満	1	1.00	1.00	1.00	1.00
３年～４年未満	3	4.00	1.33	0.00	2.00
４年～５年未満	2	1.00	0.50	0.00	1.00
５年～10年未満	6	8.00	1.33	0.00	3.00
10年以上	11	12.00	1.09	0.00	4.00
事業所の人員の過不足状況別					
人手不足	6	7.00	1.17	0.00	2.00
やや人手不足	2	2.00	1.00	0.00	2.00
過不足はない	15	15.00	1.00	0.00	4.00
やや余剰人員がいる	1	2.00	2.00	2.00	2.00
余剰人員がいる	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別					
良い	4	6.00	1.50	0.00	4.00
まあ良い	8	7.00	0.88	0.00	3.00
どちらともいえない	8	7.00	0.88	0.00	2.00
あまり良くない	3	4.00	1.33	1.00	2.00
良くない	1	2.00	2.00	2.00	2.00
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別					
相談窓口がある	15	18.00	1.20	0.00	4.00
相談窓口はない	9	8.00	0.89	0.00	2.00

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

（イ）精神的暴力について　令和３年度

	調査数	合計	平均	最小値	最大値
全　体	24	36.00	1.50	0.00	6.00
法人全体の職員数別					
１人	1	1.00	1.00	1.00	1.00
２人	2	1.00	0.50	0.00	1.00
３人	－	－	－	－	－
４人	－	－	－	－	－
５人以上９人以下	4	4.00	1.00	0.00	3.00
10人以上19人以下	3	7.00	2.33	1.00	5.00
20人以上	14	23.00	1.64	0.00	6.00
事業所の職員数別					
１人	6	7.00	1.17	0.00	3.00
２人	3	2.00	0.67	0.00	1.00
３人	7	13.00	1.86	0.00	5.00
４人	3	4.00	1.33	1.00	2.00
５人以上９人以下	5	10.00	2.00	0.00	6.00
10人以上19人以下	－	－	－	－	－
20人以上	－	－	－	－	－
事業所の事業継続年数別					
１年未満	－	－	－	－	－
１年～２年未満	1	1.00	1.00	1.00	1.00
２年～３年未満	1	1.00	1.00	1.00	1.00
３年～４年未満	3	6.00	2.00	1.00	3.00
４年～５年未満	2	2.00	1.00	1.00	1.00
５年～10年未満	6	10.00	1.67	0.00	5.00
10年以上	11	16.00	1.45	0.00	6.00
事業所の人員の過不足状況別					
人手不足	6	7.00	1.17	0.00	3.00
やや人手不足	2	6.00	3.00	1.00	5.00
過不足はない	15	21.00	1.40	0.00	6.00
やや余剰人員がいる	1	2.00	2.00	2.00	2.00
余剰人員がいる	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別					
良い	4	10.00	2.50	0.00	6.00
まあ良い	8	11.00	1.38	0.00	5.00
どちらともいえない	8	9.00	1.13	0.00	2.00
あまり良くない	3	4.00	1.33	0.00	3.00
良くない	1	2.00	2.00	2.00	2.00
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別					
相談窓口がある	15	24.00	1.60	0.00	6.00
相談窓口はない	9	12.00	1.33	0.00	3.00

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

（ウ）セクシュアルハラスメントについて

	調査数	ハラスメントの発生を把握している	ハラスメントは発生していない	無回答
全　体	126	7.1	88.9	4.0
法人全体の職員数別				
１人	14	－	100.0	－
２人	10	10.0	80.0	10.0
３人	2	－	100.0	－
４人	2	－	100.0	－
５人以上９人以下	18	16.7	83.3	－
10人以上19人以下	10	10.0	80.0	10.0
20人以上	68	4.4	91.2	4.4
事業所の職員数別				
１人	24	4.2	91.7	4.2
２人	26	－	96.2	3.8
３人	26	7.7	88.5	3.8
４人	16	12.5	81.3	6.3
５人以上９人以下	20	15.0	85.0	－
10人以上19人以下	5	－	80.0	20.0
20人以上	6	－	100.0	－
事業所の事業継続年数別				
１年未満	2	－	100.0	－
１年～２年未満	4	－	100.0	－
２年～３年未満	7	－	100.0	－
３年～４年未満	5	－	60.0	40.0
４年～５年未満	7	－	71.4	28.6
５年～10年未満	32	12.5	87.5	－
10年以上	67	6.0	92.5	1.5
事業所の人員の過不足状況別				
人手不足	20	－	90.0	10.0
やや人手不足	34	14.7	85.3	－
過不足はない	67	4.5	91.0	4.5
やや余剰人員がいる	2	－	100.0	－
余剰人員がいる	－	－	－	－
事業所の経営状況別				
良い	6	－	83.3	16.7
まあ良い	52	9.6	86.5	3.8
どちらともいえない	39	5.1	94.9	－
あまり良くない	20	5.0	90.0	5.0
良くない	7	－	85.7	14.3
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別				
相談窓口がある	90	7.8	90.0	2.2
相談窓口はない	35	5.7	85.7	8.6

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

（ウ）セクシュアルハラスメントについて　令和元年度

	調査数	合計	平均	最小値	最大値
全　体	9	3.00	0.33	0.00	1.00
法人全体の職員数別					
１人	－	－	－	－	－
２人	1	0.00	0.00	0.00	0.00
３人	－	－	－	－	－
４人	－	－	－	－	－
５人以上９人以下	3	2.00	0.67	0.00	1.00
10人以上19人以下	1	0.00	0.00	0.00	0.00
20人以上	3	1.00	0.33	0.00	1.00
事業所の職員数別					
１人	1	0.00	0.00	0.00	0.00
２人	－	－	－	－	－
３人	2	1.00	0.50	0.00	1.00
４人	2	0.00	0.00	0.00	0.00
５人以上９人以下	3	2.00	0.67	0.00	1.00
10人以上19人以下	－	－	－	－	－
20人以上	－	－	－	－	－
事業所の事業継続年数別					
１年未満	－	－	－	－	－
１年～２年未満	－	－	－	－	－
２年～３年未満	－	－	－	－	－
３年～４年未満	－	－	－	－	－
４年～５年未満	－	－	－	－	－
５年～10年未満	4	2.00	0.50	0.00	1.00
10年以上	4	1.00	0.25	0.00	1.00
事業所の人員の過不足状況別					
人手不足	－	－	－	－	－
やや人手不足	5	2.00	0.40	0.00	1.00
過不足はない	3	1.00	0.33	0.00	1.00
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別					
良い	－	－	－	－	－
まあ良い	5	1.00	0.20	0.00	1.00
どちらともいえない	2	1.00	0.50	0.00	1.00
あまり良くない	1	1.00	1.00	1.00	1.00
良くない	－	－	－	－	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別					
相談窓口がある	7	3.00	0.43	0.00	1.00
相談窓口はない	2	0.00	0.00	0.00	0.00

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

（ウ）セクシュアルハラスメントについて　令和２年度

	調査数	合計	平均	最小値	最大値
全　体	9	3.00	0.33	0.00	2.00
法人全体の職員数別					
１人	－	－	－	－	－
２人	1	0.00	0.00	0.00	0.00
３人	－	－	－	－	－
４人	－	－	－	－	－
５人以上９人以下	3	1.00	0.33	0.00	1.00
10人以上19人以下	1	0.00	0.00	0.00	0.00
20人以上	3	2.00	0.67	0.00	2.00
事業所の職員数別					
１人	1	0.00	0.00	0.00	0.00
２人	－	－	－	－	－
３人	2	0.00	0.00	0.00	0.00
４人	2	0.00	0.00	0.00	0.00
５人以上９人以下	3	3.00	1.00	0.00	2.00
10人以上19人以下	－	－	－	－	－
20人以上	－	－	－	－	－
事業所の事業継続年数別					
１年未満	－	－	－	－	－
１年～２年未満	－	－	－	－	－
２年～３年未満	－	－	－	－	－
３年～４年未満	－	－	－	－	－
４年～５年未満	－	－	－	－	－
５年～10年未満	4	2.00	0.50	0.00	2.00
10年以上	4	1.00	0.25	0.00	1.00
事業所の人員の過不足状況別					
人手不足	－	－	－	－	－
やや人手不足	5	2.00	0.40	0.00	2.00
過不足はない	3	1.00	0.33	0.00	1.00
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別					
良い	－	－	－	－	－
まあ良い	5	0.00	0.00	0.00	0.00
どちらともいえない	2	1.00	0.50	0.00	1.00
あまり良くない	1	2.00	2.00	2.00	2.00
良くない	－	－	－	－	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別					
相談窓口がある	7	3.00	0.43	0.00	2.00
相談窓口はない	2	0.00	0.00	0.00	0.00

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

（ウ）セクシュアルハラスメントについて　令和３年度

	調査数	合計	平均	最小値	最大値
全　体	9	11.00	1.22	0.00	4.00
法人全体の職員数別					
１人	－	－	－	－	－
２人	1	0.00	0.00	0.00	0.00
３人	－	－	－	－	－
４人	－	－	－	－	－
５人以上９人以下	3	2.00	0.67	0.00	1.00
10人以上19人以下	1	4.00	4.00	4.00	4.00
20人以上	3	4.00	1.33	1.00	2.00
事業所の職員数別					
１人	1	0.00	0.00	0.00	0.00
２人	－	－	－	－	－
３人	2	4.00	2.00	0.00	4.00
４人	2	2.00	1.00	1.00	1.00
５人以上９人以下	3	4.00	1.33	1.00	2.00
10人以上19人以下	－	－	－	－	－
20人以上	－	－	－	－	－
事業所の事業継続年数別					
１年未満	－	－	－	－	－
１年～２年未満	－	－	－	－	－
２年～３年未満	－	－	－	－	－
３年～４年未満	－	－	－	－	－
４年～５年未満	－	－	－	－	－
５年～10年未満	4	6.00	1.50	0.00	4.00
10年以上	4	4.00	1.00	1.00	1.00
事業所の人員の過不足状況別					
人手不足	－	－	－	－	－
やや人手不足	5	8.00	1.60	0.00	4.00
過不足はない	3	2.00	0.67	0.00	1.00
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別					
良い	－	－	－	－	－
まあ良い	5	6.00	1.20	0.00	4.00
どちらともいえない	2	2.00	1.00	1.00	1.00
あまり良くない	1	2.00	2.00	2.00	2.00
良くない	－	－	－	－	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別					
相談窓口がある	7	9.00	1.29	0.00	4.00
相談窓口はない	2	2.00	1.00	1.00	1.00

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

いずれか１つのハラスメント発生の分析

	調査数	身体的暴力、精神的暴力、セクシュアルハラスメントのいずれか１つでも発生を把握	ハラスメントは発生していない	無回答
全　体	126	23.8	73.0	3.2
法人全体の職員数別				
１人	14	7.1	92.9	－
２人	10	20.0	70.0	10.0
３人	2	－	100.0	－
４人	2	－	100.0	－
５人以上９人以下	18	38.9	61.1	－
10人以上19人以下	10	30.0	60.0	10.0
20人以上	68	23.5	73.5	2.9
事業所の職員数別				
１人	24	25.0	70.8	4.2
２人	26	11.5	84.6	3.8
３人	26	30.8	69.2	－
４人	16	25.0	68.8	6.3
５人以上９人以下	20	40.0	60.0	－
10人以上19人以下	5	－	80.0	20.0
20人以上	6	－	100.0	－
事業所の事業継続年数別				
１年未満	2	－	100.0	－
１年～２年未満	4	25.0	75.0	－
２年～３年未満	7	14.3	85.7	－
３年～４年未満	5	60.0	40.0	－
４年～５年未満	7	28.6	42.9	28.6
５年～10年未満	32	25.0	75.0	－
10年以上	67	20.9	76.1	3.0
事業所の人員の過不足状況別				
人手不足	20	30.0	65.0	5.0
やや人手不足	34	17.6	82.4	－
過不足はない	67	23.9	71.6	4.5
やや余剰人員がいる	2	50.0	50.0	－
余剰人員がいる	－	－	－	－
事業所の経営状況別				
良い	6	66.7	33.3	－
まあ良い	52	19.2	75.0	5.8
どちらともいえない	39	25.6	74.4	－
あまり良くない	20	20.0	75.0	5.0
良くない	7	14.3	85.7	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別				
相談窓口がある	90	22.2	75.6	2.2
相談窓口はない	35	28.6	65.7	5.7

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

３種類のハラスメント発生の合計件数　令和元年度

	調査数	合計	平均	最小値	最大値
全　体	30	20.00	0.67	0.00	4.00
法人全体の職員数別					
１人	1	0.00	0.00	0.00	0.00
２人	2	0.00	0.00	0.00	0.00
３人	－	－	－	－	－
４人	－	－	－	－	－
５人以上９人以下	7	4.00	0.57	0.00	1.00
10人以上19人以下	3	0.00	0.00	0.00	0.00
20人以上	16	16.00	1.00	0.00	4.00
事業所の職員数別					
１人	6	1.00	0.17	0.00	1.00
２人	3	0.00	0.00	0.00	0.00
３人	8	11.00	1.38	0.00	2.00
４人	4	0.00	0.00	0.00	0.00
５人以上９人以下	8	8.00	1.00	0.00	4.00
10人以上19人以下	－	－	－	－	－
20人以上	－	－	－	－	－
事業所の事業継続年数別					
１年未満	－	－	－	－	－
１年～２年未満	1	0.00	0.00	0.00	0.00
２年～３年未満	1	0.00	0.00	0.00	0.00
３年～４年未満	3	2.00	0.67	0.00	2.00
４年～５年未満	2	2.00	1.00	0.00	1.00
５年～10年未満	8	4.00	0.50	0.00	1.00
10年以上	14	12.00	0.86	0.00	4.00
事業所の人員の過不足状況別					
人手不足	6	3.00	0.50	0.00	1.00
やや人手不足	6	2.00	0.33	0.00	1.00
過不足はない	16	11.00	0.69	0.00	4.00
やや余剰人員がいる	1	4.00	4.00	2.00	2.00
余剰人員がいる	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別					
良い	4	6.00	1.50	0.00	4.00
まあ良い	10	3.00	0.30	0.00	1.00
どちらともいえない	10	7.00	0.70	0.00	2.00
あまり良くない	4	4.00	1.00	0.00	1.00
良くない	1	0.00	0.00	0.00	0.00
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別					
相談窓口がある	20	16.00	0.80	0.00	4.00
相談窓口はない	10	4.00	0.40	0.00	2.00

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

３種類のハラスメント発生の合計件数　令和２年度

	調査数	合計	平均	最小値	最大値
全　体	30	33.00	1.10	0.00	4.00
法人全体の職員数別					
１人	1	1.00	1.00	1.00	1.00
２人	2	0.00	0.00	0.00	0.00
３人	－	－	－	－	－
４人	－	－	－	－	－
５人以上９人以下	7	4.00	0.57	0.00	2.00
10人以上19人以下	3	2.00	0.67	0.00	2.00
20人以上	16	26.00	1.63	0.00	4.00
事業所の職員数別					
１人	6	6.00	1.00	0.00	2.00
２人	3	0.00	0.00	0.00	0.00
３人	8	12.00	1.50	0.00	2.00
４人	4	1.00	0.25	0.00	1.00
５人以上９人以下	8	14.00	1.75	0.00	4.00
10人以上19人以下	－	－	－	－	－
20人以上	－	－	－	－	－
事業所の事業継続年数別					
１年未満	－	－	－	－	－
１年～２年未満	1	0.00	0.00	0.00	0.00
２年～３年未満	1	1.00	1.00	1.00	1.00
３年～４年未満	3	4.00	1.33	0.00	2.00
４年～５年未満	2	1.00	0.50	0.00	1.00
５年～10年未満	8	12.00	1.50	0.00	3.00
10年以上	14	15.00	1.07	0.00	4.00
事業所の人員の過不足状況別					
人手不足	6	7.00	1.17	0.00	2.00
やや人手不足	6	4.00	0.67	0.00	2.00
過不足はない	16	18.00	1.13	0.00	4.00
やや余剰人員がいる	1	4.00	4.00	2.00	2.00
余剰人員がいる	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別					
良い	4	6.00	1.50	0.00	4.00
まあ良い	10	9.00	0.90	0.00	3.00
どちらともいえない	10	10.00	1.00	0.00	2.00
あまり良くない	4	6.00	1.50	0.00	2.00
良くない	1	2.00	2.00	2.00	2.00
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別					
相談窓口がある	20	25.00	1.25	0.00	4.00
相談窓口はない	10	8.00	0.80	0.00	2.00

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

３種類のハラスメント発生の合計件数　令和３年度

	調査数	合計	平均	最小値	最大値
全　体	30	53.00	1.77	0.00	6.00
法人全体の職員数別					
１人	1	1.00	1.00	1.00	1.00
２人	2	1.00	0.50	0.00	1.00
３人	－	－	－	－	－
４人	－	－	－	－	－
５人以上９人以下	7	6.00	0.86	0.00	3.00
10人以上19人以下	3	11.00	3.67	1.00	5.00
20人以上	16	32.00	2.00	0.00	6.00
事業所の職員数別					
１人	6	7.00	1.17	0.00	3.00
２人	3	2.00	0.67	0.00	1.00
３人	8	19.00	2.38	0.00	5.00
４人	4	7.00	1.75	1.00	2.00
５人以上９人以下	8	16.00	2.00	0.00	6.00
10人以上19人以下	－	－	－	－	－
20人以上	－	－	－	－	－
事業所の事業継続年数別					
１年未満	－	－	－	－	－
１年～２年未満	1	1.00	1.00	1.00	1.00
２年～３年未満	1	1.00	1.00	1.00	1.00
３年～４年未満	3	6.00	2.00	1.00	3.00
４年～５年未満	2	2.00	1.00	0.00	1.00
５年～10年未満	8	18.00	2.25	0.00	5.00
10年以上	14	23.00	1.64	0.00	6.00
事業所の人員の過不足状況別					
人手不足	6	7.00	1.17	0.00	3.00
やや人手不足	6	15.00	2.50	0.00	5.00
過不足はない	16	25.00	1.56	0.00	6.00
やや余剰人員がいる	1	4.00	4.00	2.00	2.00
余剰人員がいる	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別					
良い	4	10.00	2.50	0.00	6.00
まあ良い	10	19.00	1.90	0.00	5.00
どちらともいえない	10	14.00	1.40	0.00	2.00
あまり良くない	4	6.00	1.50	0.00	3.00
良くない	1	2.00	2.00	2.00	2.00
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別					
相談窓口がある	20	39.00	1.95	0.00	6.00
相談窓口はない	10	14.00	1.40	0.00	3.00

問５－１　職員から、利用者やその家族等からの「ハラスメント」の報告を受けた際に、事業所や管理職として対応に苦労した点はありましたか。

職員に対して

	調査数	被害を受けた職員への事実関係の聞き取りが難しかった	被害を受けた職員へのフォローが難しかった	状況を把握したのちの迅速な対応が難しかった	担当の変更など、具体的な対応が難しかった	その他	苦慮することはなかった	無回答
全　体	30	10.0	36.7	23.3	23.3	13.3	20.0	10.0
法人全体の職員数別								
１人	1	－	－	100.0	100.0	－	－	－
２人	2	－	－	－	50.0	－	50.0	－
３人	－	－	－	－	－	－	－	－
４人	－	－	－	－	－	－	－	－
５人以上９人以下	7	28.6	57.1	14.3	14.3	28.6	14.3	14.3
10人以上19人以下	3	－	－	－	33.3	－	66.7	－
20人以上	16	6.3	37.5	31.3	18.8	12.5	12.5	12.5
事業所の職員数別								
１人	6	－	16.7	33.3	33.3	33.3	16.7	16.7
２人	3	－	－	－	33.3	－	66.7	－
３人	8	12.5	37.5	25.0	37.5	－	12.5	12.5
４人	4	－	－	25.0	25.0	25.0	25.0	－
５人以上９人以下	8	25.0	75.0	25.0	－	12.5	12.5	12.5
10人以上19人以下	－	－	－	－	－	－	－	－
20人以上	－	－	－	－	－	－	－	－
事業所の事業継続年数別								
１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～２年未満	1	－	100.0	100.0	100.0	－	－	－
２年～３年未満	1	－	－	100.0	100.0	－	－	－
３年～４年未満	3	－	－	－	33.3	33.3	33.3	－
４年～５年未満	2	－	50.0	50.0	50.0	－	－	－
５年～10年未満	8	12.5	12.5	－	12.5	12.5	37.5	25.0
10年以上	14	14.3	50.0	28.6	14.3	14.3	14.3	7.1
事業所の人員の過不足状況別								
人手不足	6	16.7	33.3	16.7	－	33.3	16.7	16.7
やや人手不足	6	16.7	33.3	－	16.7	33.3	33.3	－
過不足はない	16	6.3	37.5	37.5	37.5	－	18.8	6.3
やや余剰人員がいる	1	－	－	－	－	－	－	100.0
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別								
良い	4	－	25.0	25.0	50.0	－	25.0	－
まあ良い	10	30.0	40.0	30.0	10.0	10.0	30.0	10.0
どちらともいえない	10	－	40.0	20.0	40.0	10.0	10.0	10.0
あまり良くない	4	－	25.0	25.0	－	25.0	25.0	25.0
良くない	1	－	－	－	－	100.0	－	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別								
相談窓口がある	20	5.0	40.0	25.0	25.0	5.0	20.0	15.0
相談窓口はない	10	20.0	30.0	20.0	20.0	30.0	20.0	－

問５－１　職員から、利用者やその家族等からの「ハラスメント」の報告を受けた際に、事業所や管理職として対応に苦労した点はありましたか。

利用者やその家族等に対して

	調査数	利用者やその家族等への事実関係の聞き取りが難しかった	利用者やその家族等に、ハラスメント行為の禁止について理解をいただくことが難しかった	担当者の変更について理解をいただくことが難しかった	契約の変更（例えば、他事業者の紹介等）を行うことが難しかった	複数人での訪問や同性介助などの対応を提案したが、利用者からの同意を得られなかった	その他	苦慮することはなかった	無回答
全　体	30	26.7	30.0	16.7	23.3	16.7	13.3	6.7	20.0
法人全体の職員数別									
１人	1	－	100.0	100.0	100.0	100.0	－	－	－
２人	2	－	－	－	50.0	－	－	50.0	－
３人	－	－	－	－	－	－	－	－	－
４人	－	－	－	－	－	－	－	－	－
５人以上９人以下	7	14.3	28.6	－	28.6	14.3	14.3	14.3	42.9
10人以上19人以下	3	－	－	33.3	33.3	33.3	33.3	－	－
20人以上	16	37.5	37.5	18.8	12.5	12.5	12.5	－	18.8
事業所の職員数別									
１人	6	16.7	33.3	16.7	33.3	16.7	－	16.7	33.3
２人	3	－	－	－	66.7	－	33.3	－	－
３人	8	50.0	25.0	12.5	－	12.5	12.5	12.5	12.5
４人	4	－	50.0	25.0	－	－	25.0	－	25.0
５人以上９人以下	8	25.0	37.5	25.0	37.5	37.5	12.5	－	25.0
10人以上19人以下	－	－	－	－	－	－	－	－	－
20人以上	－	－	－	－	－	－	－	－	－
事業所の事業継続年数別									
１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～２年未満	1	－	100.0	－	100.0	－	－	－	－
２年～３年未満	1	－	100.0	100.0	100.0	100.0	－	－	－
３年～４年未満	3	66.7	－	－	33.3	－	－	－	－
４年～５年未満	2	50.0	50.0	－	50.0	－	－	－	－
５年～10年未満	8	12.5	12.5	12.5	12.5	25.0	－	25.0	37.5
10年以上	14	21.4	35.7	21.4	14.3	14.3	28.6	－	21.4
事業所の人員の過不足状況別									
人手不足	6	16.7	33.3	16.7	50.0	33.3	－	－	33.3
やや人手不足	6	33.3	16.7	33.3	－	33.3	16.7	16.7	－
過不足はない	16	25.0	37.5	12.5	25.0	6.3	18.8	6.3	18.8
やや余剰人員がいる	1	－	－	－	－	－	－	－	100.0
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別									
良い	4	25.0	25.0	－	50.0	－	25.0	－	－
まあ良い	10	20.0	30.0	30.0	30.0	30.0	10.0	20.0	10.0
どちらともいえない	10	10.0	40.0	20.0	20.0	20.0	20.0	－	30.0
あまり良くない	4	50.0	25.0	－	－	－	－	－	50.0
良くない	1	100.0	－	－	－	－	－	－	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別									
相談窓口がある	20	25.0	25.0	15.0	20.0	15.0	10.0	10.0	20.0
相談窓口はない	10	30.0	40.0	20.0	30.0	20.0	20.0	－	20.0

問６　貴事業所には、利用者やその家族等からの「ハラスメント」に関する相談窓口がありますか。（○はいくつでも）

	調査数	法人内に相談窓口があり、職員に周知されている	法人内に相談窓口があるが、職員へあまり周知されていない	法人外の相談窓口（自治体や業界団体、弁護士会等）があり、職員に周知している	法人外の相談窓口があるが、職員へあまり周知されていない	その他	相談窓口はない	無回答
全　体	126	50.0	13.5	6.3	4.0	3.2	27.8	0.8
法人全体の職員数別								
１人	14	21.4	－	14.3	7.1	7.1	57.1	－
２人	10	30.0	－	20.0	－	－	50.0	10.0
３人	2	50.0	－	－	－	50.0	－	－
４人	2	50.0	－	－	50.0	－	－	－
５人以上９人以下	18	50.0	5.6	－	－	5.6	38.9	－
10人以上19人以下	10	30.0	30.0	－	10.0	－	40.0	－
20人以上	68	60.3	19.1	5.9	2.9	1.5	16.2	－
事業所の職員数別								
１人	24	33.3	12.5	4.2	4.2	8.3	41.7	－
２人	26	42.3	7.7	15.4	11.5	－	34.6	3.8
３人	26	53.8	23.1	3.8	－	3.8	19.2	－
４人	16	56.3	－	12.5	6.3	－	31.3	－
５人以上９人以下	20	55.0	15.0	－	－	5.0	25.0	－
10人以上19人以下	5	60.0	20.0	－	－	－	20.0	－
20人以上	6	66.7	33.3	－	－	－	－	－
事業所の事業継続年数別								
１年未満	2	－	50.0	－	－	－	50.0	－
１年～２年未満	4	25.0	50.0	－	－	－	25.0	－
２年～３年未満	7	42.9	14.3	14.3	－	－	14.3	14.3
３年～４年未満	5	20.0	20.0	－	－	－	60.0	－
４年～５年未満	7	42.9	14.3	14.3	－	－	28.6	－
５年～10年未満	32	53.1	9.4	3.1	9.4	3.1	28.1	－
10年以上	67	53.7	11.9	7.5	3.0	4.5	26.9	－
事業所の人員の過不足状況別								
人手不足	20	55.0	10.0	10.0	10.0	－	30.0	－
やや人手不足	34	58.8	23.5	－	－	－	17.6	－
過不足はない	67	41.8	10.4	7.5	4.5	6.0	32.8	1.5
やや余剰人員がいる	2	100.0	－	50.0	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別								
良い	6	83.3	－	33.3	－	－	－	－
まあ良い	52	50.0	13.5	5.8	3.8	1.9	28.8	－
どちらともいえない	39	46.2	12.8	5.1	2.6	5.1	33.3	2.6
あまり良くない	20	50.0	20.0	－	－	5.0	25.0	－
良くない	7	28.6	14.3	14.3	28.6	－	28.6	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別								
相談窓口がある	90	70.0	18.9	8.9	5.6	4.4	－	－
相談窓口はない	35	－	－	－	－	－	100.0	－

問７　介護現場における利用者やその家族等からの「ハラスメント」に関する予防や対策を実施するうえでの課題は何ですか。（○はいくつでも）

	調査数	有効な予防や対策がわからない	担当を変えることを検討したいが、人材がいない	担当を変えることを検討したいが、利用者が納得しない	サービス提供をやめたいが、代替サービスが欠如する等の理由でやめられない	サービス提供をやめてよいのか、判断できない	利用者との関係構築の兼ね合いが難しい	利用者の家族等との関係構築の兼ね合いが難しい	経営層の意識が低い・理解不足
全　体	126	18.3	27.8	11.1	14.3	26.2	28.6	31.0	4.8
法人全体の職員数別									
１人	14	14.3	57.1	21.4	21.4	21.4	14.3	7.1	－
２人	10	20.0	10.0	10.0	－	20.0	20.0	20.0	－
３人	2	50.0	50.0	－	－	50.0	50.0	50.0	－
４人	2	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0	－
５人以上９人以下	18	27.8	33.3	11.1	16.7	27.8	22.2	27.8	5.6
10人以上19人以下	10	10.0	20.0	30.0	10.0	20.0	40.0	30.0	－
20人以上	68	16.2	23.5	5.9	13.2	26.5	32.4	38.2	7.4
事業所の職員数別									
１人	24	16.7	54.2	16.7	12.5	25.0	12.5	20.8	8.3
２人	26	23.1	23.1	7.7	7.7	19.2	26.9	15.4	－
３人	26	26.9	34.6	11.5	11.5	38.5	26.9	38.5	7.7
４人	16	31.3	12.5	6.3	6.3	25.0	37.5	50.0	6.3
５人以上９人以下	20	5.0	15.0	15.0	30.0	20.0	50.0	45.0	5.0
10人以上19人以下	5	－	40.0	20.0	20.0	40.0	40.0	20.0	－
20人以上	6	－	－	－	16.7	16.7	16.7	33.3	－
事業所の事業継続年数別									
１年未満	2	50.0	50.0	－	－	50.0	50.0	50.0	－
１年～２年未満	4	50.0	50.0	25.0	25.0	50.0	25.0	25.0	－
２年～３年未満	7	－	28.6	28.6	14.3	28.6	28.6	－	－
３年～４年未満	5	60.0	40.0	20.0	－	40.0	60.0	20.0	20.0
４年～５年未満	7	14.3	14.3	－	－	28.6	28.6	42.9	－
５年～10年未満	32	15.6	28.1	18.8	15.6	37.5	21.9	25.0	6.3
10年以上	67	16.4	26.9	6.0	14.9	16.4	29.9	37.3	4.5
事業所の人員の過不足状況別									
人手不足	20	20.0	60.0	25.0	15.0	25.0	35.0	20.0	10.0
やや人手不足	34	14.7	26.5	8.8	11.8	29.4	35.3	35.3	2.9
過不足はない	67	20.9	19.4	7.5	13.4	25.4	25.4	34.3	4.5
やや余剰人員がいる	2	－	50.0	50.0	50.0	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別									
良い	6	16.7	16.7	－	33.3	16.7	33.3	50.0	－
まあ良い	52	13.5	30.8	13.5	17.3	23.1	38.5	38.5	3.8
どちらともいえない	39	12.8	25.6	12.8	12.8	30.8	20.5	25.6	2.6
あまり良くない	20	35.0	30.0	10.0	－	25.0	20.0	20.0	10.0
良くない	7	42.9	28.6	－	14.3	28.6	28.6	28.6	14.3
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別									
相談窓口がある	90	14.4	23.3	10.0	13.3	22.2	31.1	33.3	3.3
相談窓口はない	35	28.6	40.0	14.3	17.1	34.3	20.0	25.7	8.6

問７　介護現場における利用者やその家族等からの「ハラスメント」に関する予防や対策を実施するうえでの課題は何ですか。（○はいくつでも）

	管理職の意識が低い・理解不足	職員による意識や感覚の差が大きい	予防や対策を実施できる人材がいない・不足している	予防や対策を実施する時間的余裕がない	その他	特にない	無回答
全　体	2.4	15.1	10.3	15.9	5.6	14.3	2.4
法人全体の職員数別							
１人	－	－	14.3	7.1	7.1	28.6	7.1
２人	－	－	10.0	10.0	10.0	30.0	－
３人	－	－	－	－	－	－	－
４人	－	－	－	－	－	50.0	－
５人以上９人以下	－	16.7	11.1	22.2	11.1	5.6	－
10人以上19人以下	－	20.0	－	20.0	－	20.0	－
20人以上	4.4	19.1	10.3	16.2	4.4	10.3	2.9
事業所の職員数別							
１人	－	8.3	8.3	8.3	8.3	16.7	4.2
２人	3.8	15.4	11.5	19.2	7.7	15.4	－
３人	－	19.2	7.7	15.4	－	3.8	－
４人	6.3	12.5	12.5	12.5	－	25.0	6.3
５人以上９人以下	－	20.0	10.0	15.0	15.0	10.0	－
10人以上19人以下	－	－	20.0	－	－	20.0	－
20人以上	16.7	16.7	－	50.0	－	16.7	16.7
事業所の事業継続年数別							
１年未満	－	－	50.0	－	－	－	－
１年～２年未満	25.0	－	－	25.0	－	－	－
２年～３年未満	－	14.3	－	14.3	－	42.9	－
３年～４年未満	－	－	－	40.0	－	－	－
４年～５年未満	－	14.3	－	－	－	42.9	－
５年～10年未満	－	25.0	12.5	18.8	9.4	15.6	3.1
10年以上	3.0	11.9	10.4	13.4	6.0	10.4	3.0
事業所の人員の過不足状況別							
人手不足	－	5.0	15.0	25.0	－	15.0	－
やや人手不足	2.9	17.6	5.9	17.6	2.9	8.8	2.9
過不足はない	3.0	16.4	10.4	11.9	9.0	16.4	1.5
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	50.0
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別							
良い	－	－	－	16.7	－	16.7	－
まあ良い	1.9	11.5	13.5	9.6	3.8	21.2	1.9
どちらともいえない	2.6	10.3	10.3	12.8	5.1	12.8	5.1
あまり良くない	－	25.0	5.0	30.0	15.0	5.0	－
良くない	14.3	42.9	－	28.6	－	－	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別							
相談窓口がある	2.2	16.7	6.7	14.4	5.6	14.4	3.3
相談窓口はない	2.9	11.4	20.0	17.1	5.7	14.3	－

5　集計表（訪問介護事業所）

問１　あなたの事業所についてお伺いします。１事業所のみの場合は、法人全体の職員数と事業所の職員数は同じ選択肢を選んでください（○はそれぞれ１つずつ）

（ア）法人全体の職員数

	調査数	４人以下	９人以下	１９人以下	２９人以下	３０人以上	無回答
全　体	88	2.3	10.2	20.5	9.1	55.7	2.3
法人全体の職員数別							
４人以下	2	100.0	－	－	－	－	－
９人以下	9	－	100.0	－	－	－	－
19人以下	18	－	－	100.0	－	－	－
29人以下	8	－	－	－	100.0	－	－
30人以上	49	－	－	－	－	100.0	－
事業所の職員数別							
４人以下	6	16.7	－	16.7	16.7	50.0	－
９人以下	18	5.6	50.0	16.7	－	27.8	－
19人以下	33	－	－	39.4	9.1	48.5	3.0
29人以下	12	－	－	－	33.3	66.7	－
30人以上	16	－	－	－	－	100.0	－
事業所の事業継続年数別							
１年未満	1	－	－	－	100.0	－	－
１年～２年未満	3	－	66.7	－	33.3	－	－
２年～３年未満	2	－	－	50.0	50.0	－	－
３年～４年未満	4	－	－	－	25.0	75.0	－
４年～５年未満	4	25.0	－	25.0	－	50.0	－
５年～10年未満	26	－	23.1	23.1	7.7	42.3	3.8
10年以上	47	2.1	2.1	21.3	4.3	70.2	－
事業所の人員の過不足状況別							
人手不足	40	2.5	5.0	20.0	7.5	65.0	－
やや人手不足	35	2.9	14.3	22.9	14.3	42.9	2.9
過不足はない	11	－	18.2	18.2	－	63.6	－
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別							
良い	10	10.0	10.0	20.0	－	60.0	－
まあ良い	18	－	5.6	11.1	11.1	72.2	－
どちらともいえない	32	－	12.5	28.1	9.4	46.9	3.1
あまり良くない	18	5.6	11.1	22.2	11.1	50.0	－
良くない	6	－	－	16.7	16.7	66.7	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別							
相談窓口がある	81	2.5	8.6	22.2	8.6	55.6	2.5
相談窓口はない	6	－	33.3	－	16.7	50.0	－

問１　あなたの事業所についてお伺いします。１事業所のみの場合は、法人全体の職員数と事業所の職員数は同じ選択肢を選んでください（○はそれぞれ１つずつ）

（イ）事業所の職員数

	調査数	４人以下	９人以下	１９人以下	２９人以下	３０人以上	無回答
全　体	88	6.8	20.5	37.5	13.6	18.2	3.4
法人全体の職員数別							
４人以下	2	50.0	50.0	－	－	－	－
９人以下	9	－	100.0	－	－	－	－
19人以下	18	5.6	16.7	72.2	－	－	5.6
29人以下	8	12.5	－	37.5	50.0	－	－
30人以上	49	6.1	10.2	32.7	16.3	32.7	2.0
事業所の職員数別							
４人以下	6	100.0	－	－	－	－	－
９人以下	18	－	100.0	－	－	－	－
19人以下	33	－	－	100.0	－	－	－
29人以下	12	－	－	－	100.0	－	－
30人以上	16	－	－	－	－	100.0	－
事業所の事業継続年数別							
１年未満	1	－	－	－	100.0	－	－
１年～２年未満	3	33.3	66.7	－	－	－	－
２年～３年未満	2	50.0	－	－	50.0	－	－
３年～４年未満	4	－	－	50.0	50.0	－	－
４年～５年未満	4	－	25.0	50.0	25.0	－	－
５年～10年未満	26	7.7	34.6	42.3	7.7	7.7	－
10年以上	47	4.3	12.8	38.3	10.6	29.8	4.3
事業所の人員の過不足状況別							
人手不足	40	10.0	17.5	35.0	15.0	22.5	－
やや人手不足	35	5.7	22.9	40.0	14.3	11.4	5.7
過不足はない	11	－	27.3	36.4	9.1	27.3	－
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別							
良い	10	20.0	30.0	40.0	－	10.0	－
まあ良い	18	5.6	11.1	38.9	11.1	27.8	5.6
どちらともいえない	32	6.3	15.6	34.4	21.9	18.8	3.1
あまり良くない	18	5.6	33.3	44.4	5.6	11.1	－
良くない	6	－	16.7	33.3	16.7	33.3	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別							
相談窓口がある	81	7.4	19.8	35.8	13.6	19.8	3.7
相談窓口はない	6	－	33.3	50.0	16.7	－	－

問１　あなたの事業所についてお伺いします。１事業所のみの場合は、法人全体の職員数と事業所の職員数は同じ選択肢を選んでください（○はそれぞれ１つずつ）

（ウ）事業所の事業継続年数

	調査数	1年未満	1年～2年未満	2年～3年未満	3年～4年未満	4年～5年未満	5年～10年未満	10年以上	無回答
全　体	88	1.1	3.4	2.3	4.5	4.5	29.5	53.4	1.1
法人全体の職員数別									
４人以下	2	－	－	－	－	50.0	－	50.0	－
９人以下	9	－	22.2	－	－	－	66.7	11.1	－
19人以下	18	－	－	5.6	－	5.6	33.3	55.6	－
29人以下	8	12.5	12.5	12.5	12.5	－	25.0	25.0	－
30人以上	49	－	－	－	6.1	4.1	22.4	67.3	－
事業所の職員数別									
４人以下	6	－	16.7	16.7	－	－	33.3	33.3	－
９人以下	18	－	11.1	－	－	5.6	50.0	33.3	－
19人以下	33	－	－	－	6.1	6.1	33.3	54.5	－
29人以下	12	8.3	－	8.3	16.7	8.3	16.7	41.7	－
30人以上	16	－	－	－	－	－	12.5	87.5	－
事業所の事業継続年数別									
１年未満	1	100.0	－	－	－	－	－	－	－
１年～２年未満	3	－	100.0	－	－	－	－	－	－
２年～３年未満	2	－	－	100.0	－	－	－	－	－
３年～４年未満	4	－	－	－	100.0	－	－	－	－
４年～５年未満	4	－	－	－	－	100.0	－	－	－
５年～10年未満	26	－	－	－	－	－	100.0	－	－
10年以上	47	－	－	－	－	－	－	100.0	－
事業所の人員の過不足状況別									
人手不足	40	－	2.5	2.5	5.0	5.0	25.0	60.0	－
やや人手不足	35	2.9	5.7	2.9	2.9	5.7	34.3	45.7	－
過不足はない	11	－	－	－	9.1	－	36.4	54.5	－
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別									
良い	10	－	－	10.0	－	－	50.0	40.0	－
まあ良い	18	5.6	－	－	－	11.1	38.9	44.4	－
どちらともいえない	32	－	9.4	3.1	6.3	3.1	25.0	53.1	－
あまり良くない	18	－	－	－	5.6	5.6	16.7	72.2	－
良くない	6	－	－	－	16.7	－	16.7	66.7	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別									
相談窓口がある	81	1.2	2.5	2.5	4.9	4.9	28.4	54.3	1.2
相談窓口はない	6	－	16.7	－	－	－	33.3	50.0	－

問１　あなたの事業所についてお伺いします。１事業所のみの場合は、法人全体の職員数と事業所の職員数は同じ選択肢を選んでください（○はそれぞれ１つずつ）

（エ）事業所の人員の過不足状況

	調査数	人手不足	やや人手不足	過不足はない	やや余剰人員がいる	余剰人員がいる	無回答
全　体	88	45.5	39.8	12.5	－	－	2.3
法人全体の職員数別							
４人以下	2	50.0	50.0	－	－	－	－
９人以下	9	22.2	55.6	22.2	－	－	－
19人以下	18	44.4	44.4	11.1	－	－	－
29人以下	8	37.5	62.5	－	－	－	－
30人以上	49	53.1	30.6	14.3	－	－	2.0
事業所の職員数別							
４人以下	6	66.7	33.3	－	－	－	－
９人以下	18	38.9	44.4	16.7	－	－	－
19人以下	33	42.4	42.4	12.1	－	－	3.0
29人以下	12	50.0	41.7	8.3	－	－	－
30人以上	16	56.3	25.0	18.8	－	－	－
事業所の事業継続年数別							
１年未満	1	－	100.0	－	－	－	－
１年～２年未満	3	33.3	66.7	－	－	－	－
２年～３年未満	2	50.0	50.0	－	－	－	－
３年～４年未満	4	50.0	25.0	25.0	－	－	－
４年～５年未満	4	50.0	50.0	－	－	－	－
５年～10年未満	26	38.5	46.2	15.4	－	－	－
10年以上	47	51.1	34.0	12.8	－	－	2.1
事業所の人員の過不足状況別							
人手不足	40	100.0	－	－	－	－	－
やや人手不足	35	－	100.0	－	－	－	－
過不足はない	11	－	－	100.0	－	－	－
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別							
良い	10	60.0	40.0	－	－	－	－
まあ良い	18	16.7	72.2	11.1	－	－	－
どちらともいえない	32	43.8	40.6	15.6	－	－	－
あまり良くない	18	66.7	16.7	11.1	－	－	5.6
良くない	6	66.7	16.7	16.7	－	－	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別							
相談窓口がある	81	43.2	40.7	13.6	－	－	2.5
相談窓口はない	6	66.7	33.3	－	－	－	－

問１　あなたの事業所についてお伺いします。１事業所のみの場合は、法人全体の職員数と事業所の職員数は同じ選択肢を選んでください（○はそれぞれ１つずつ）

（オ）事業所の経営状況

	調査数	良い	まあ良い	どちらともいえない	あまり良くない	良くない	無回答
全　体	88	11.4	20.5	36.4	20.5	6.8	4.5
法人全体の職員数別							
４人以下	2	50.0	－	－	50.0	－	－
９人以下	9	11.1	11.1	44.4	22.2	－	11.1
19人以下	18	11.1	11.1	50.0	22.2	5.6	－
29人以下	8	－	25.0	37.5	25.0	12.5	－
30人以上	49	12.2	26.5	30.6	18.4	8.2	4.1
事業所の職員数別							
４人以下	6	33.3	16.7	33.3	16.7	－	－
９人以下	18	16.7	11.1	27.8	33.3	5.6	5.6
19人以下	33	12.1	21.2	33.3	24.2	6.1	3.0
29人以下	12	－	16.7	58.3	8.3	8.3	8.3
30人以上	16	6.3	31.3	37.5	12.5	12.5	－
事業所の事業継続年数別							
１年未満	1	－	100.0	－	－	－	－
１年～２年未満	3	－	－	100.0	－	－	－
２年～３年未満	2	50.0	－	50.0	－	－	－
３年～４年未満	4	－	－	50.0	25.0	25.0	－
４年～５年未満	4	－	50.0	25.0	25.0	－	－
５年～10年未満	26	19.2	26.9	30.8	11.5	3.8	7.7
10年以上	47	8.5	17.0	36.2	27.7	8.5	2.1
事業所の人員の過不足状況別							
人手不足	40	15.0	7.5	35.0	30.0	10.0	2.5
やや人手不足	35	11.4	37.1	37.1	8.6	2.9	2.9
過不足はない	11	－	18.2	45.5	18.2	9.1	9.1
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別							
良い	10	100.0	－	－	－	－	－
まあ良い	18	－	100.0	－	－	－	－
どちらともいえない	32	－	－	100.0	－	－	－
あまり良くない	18	－	－	－	100.0	－	－
良くない	6	－	－	－	－	100.0	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別							
相談窓口がある	81	9.9	22.2	37.0	19.8	7.4	3.7
相談窓口はない	6	16.7	－	33.3	33.3	－	16.7

問２　貴事業所では、利用者やその家族等からのハラスメントの発生に備え、どのような事柄や体制等を準備していますか。（○はいくつでも）

	調査数	「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）に明記すること	重要事項説明等の際に「ハラスメント」の例を示すなどして、ハラスメントの禁止について利用者やその家族等に事前に説明すること	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）に明記すること	再三説明しても「ハラスメント」が続く場合には、利用者や家等に書面による警告を行うこと	再三説明しても「ハラスメント」が続く場合には、利用者の連帯保証人に通告すること
全　体	88	44.3	33.0	61.4	27.3	21.6
法人全体の職員数別						
４人以下	2	－	50.0	100.0	50.0	－
９人以下	9	44.4	22.2	55.6	11.1	22.2
19人以下	18	27.8	27.8	72.2	22.2	27.8
29人以下	8	37.5	25.0	50.0	12.5	12.5
30人以上	49	55.1	38.8	61.2	34.7	22.4
事業所の職員数別						
４人以下	6	16.7	16.7	66.7	16.7	16.7
９人以下	18	50.0	38.9	72.2	16.7	22.2
19人以下	33	45.5	36.4	63.6	33.3	24.2
29人以下	12	50.0	33.3	58.3	33.3	33.3
30人以上	16	43.8	25.0	50.0	25.0	12.5
事業所の事業継続年数別						
１年未満	1	－	100.0	100.0	100.0	100.0
１年～２年未満	3	66.7	33.3	100.0	33.3	33.3
２年～３年未満	2	50.0	－	50.0	－	－
３年～４年未満	4	75.0	50.0	75.0	50.0	25.0
４年～５年未満	4	50.0	75.0	25.0	50.0	25.0
５年～10年未満	26	38.5	30.8	73.1	30.8	23.1
10年以上	47	44.7	29.8	55.3	21.3	19.1
事業所の人員の過不足状況別						
人手不足	40	55.0	45.0	65.0	32.5	30.0
やや人手不足	35	37.1	22.9	62.9	28.6	20.0
過不足はない	11	27.3	18.2	45.5	9.1	－
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別						
良い	10	50.0	40.0	70.0	30.0	30.0
まあ良い	18	50.0	38.9	77.8	33.3	16.7
どちらともいえない	32	37.5	18.8	50.0	31.3	28.1
あまり良くない	18	44.4	44.4	66.7	22.2	22.2
良くない	6	83.3	66.7	66.7	16.7	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別						
相談窓口がある	81	43.2	32.1	60.5	27.2	22.2
相談窓口はない	6	66.7	50.0	66.7	16.7	16.7

問２　貴事業所では、利用者やその家族等からのハラスメントの発生に備え、どのような事柄や体制等を準備していますか。（○はいくつでも）

	すべての職員に「ハラスメント」の発生時の報告のルートについて周知すること	地方公共団体や関係団体が実施する「ハラスメント」対策に関する研修に職員を参加させること	事業所が職員向けに「ハラスメント」対策に関する研修を実施すること	「ハラスメント」対策に関する研修を受けた職員から支援を受けられるようにすること	事業所内で「ハラスメント」に関する事例や対応策に関する共有やケース検討を行うこと	すべての職員が「ハラスメント」時に相談できる外部機関を設けること	「ハラスメント」発生に備え、緊急コールができる機器を職員に配布すること
全　体	44.3	19.3	58.0	15.9	51.1	14.8	9.1
法人全体の職員数別							
４人以下	100.0	－	50.0	－	50.0	－	－
９人以下	44.4	11.1	55.6	－	66.7	－	－
19人以下	44.4	22.2	61.1	11.1	50.0	5.6	5.6
29人以下	62.5	12.5	50.0	12.5	37.5	－	－
30人以上	40.8	20.4	59.2	22.4	51.0	22.4	14.3
事業所の職員数別							
４人以下	50.0	－	16.7	－	33.3	－	－
９人以下	38.9	22.2	61.1	11.1	50.0	11.1	－
19人以下	57.6	15.2	66.7	18.2	66.7	18.2	12.1
29人以下	50.0	33.3	50.0	25.0	50.0	16.7	8.3
30人以上	18.8	18.8	56.3	18.8	25.0	12.5	18.8
事業所の事業継続年数別							
１年未満	100.0	100.0	100.0	－	100.0	－	－
１年～２年未満	66.7	－	100.0	－	33.3	－	－
２年～３年未満	－	－	－	－	－	－	－
３年～４年未満	100.0	50.0	75.0	25.0	75.0	50.0	25.0
４年～５年未満	25.0	－	100.0	－	25.0	－	－
５年～10年未満	34.6	19.2	46.2	11.5	61.5	7.7	－
10年以上	46.8	17.0	57.4	21.3	46.8	17.0	14.9
事業所の人員の過不足状況別							
人手不足	47.5	20.0	62.5	22.5	52.5	15.0	10.0
やや人手不足	45.7	11.4	54.3	8.6	45.7	5.7	8.6
過不足はない	27.3	27.3	45.5	9.1	54.5	27.3	9.1
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別							
良い	60.0	20.0	50.0	30.0	60.0	20.0	10.0
まあ良い	38.9	5.6	72.2	11.1	44.4	11.1	5.6
どちらともいえない	43.8	25.0	50.0	9.4	46.9	12.5	12.5
あまり良くない	50.0	11.1	66.7	27.8	55.6	16.7	11.1
良くない	33.3	33.3	50.0	－	33.3	16.7	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別							
相談窓口がある	44.4	19.8	56.8	14.8	48.1	14.8	8.6
相談窓口はない	33.3	16.7	66.7	16.7	83.3	16.7	16.7

問２　貴事業所では、利用者やその家族等からのハラスメントの発生に備え、どのような事柄や体制等を準備していますか。（○はいくつでも）

	「ハラスメント」の被害を受けた職員が事業所や管理者に相談できる仕組みを設けること	「ハラスメント」の被害を受けた職員に対し、必要なケア（医療処置、休養、カウンセリングを受けるなど）を提供すること	「ハラスメント」に対応するために、利用者の引き受けなどで協力してくれる他施設・事業所と連携できるようにしておくこと	その他	特にない
全　体	68.2	35.2	14.8	1.1	2.3
法人全体の職員数別					
４人以下	100.0	100.0	－	－	－
９人以下	66.7	22.2	－	－	－
19人以下	55.6	33.3	11.1	－	5.6
29人以下	62.5	25.0	－	－	－
30人以上	73.5	36.7	22.4	2.0	2.0
事業所の職員数別					
４人以下	50.0	33.3	－	－	16.7
９人以下	66.7	33.3	－	－	－
19人以下	72.7	39.4	24.2	－	－
29人以下	75.0	41.7	25.0	－	－
30人以上	68.8	18.8	12.5	6.3	－
事業所の事業継続年数別					
１年未満	100.0	－	－	－	－
１年～２年未満	100.0	33.3	－	－	－
２年～３年未満	－	－	－	－	－
３年～４年未満	75.0	100.0	25.0	－	－
４年～５年未満	100.0	25.0	25.0	－	－
５年～10年未満	65.4	30.8	7.7	－	－
10年以上	68.1	34.0	19.1	2.1	4.3
事業所の人員の過不足状況別					
人手不足	70.0	32.5	12.5	2.5	2.5
やや人手不足	68.6	34.3	17.1	－	2.9
過不足はない	63.6	36.4	9.1	－	－
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別					
良い	50.0	40.0	10.0	－	－
まあ良い	77.8	33.3	22.2	－	－
どちらともいえない	65.6	31.3	15.6	3.1	3.1
あまり良くない	83.3	50.0	11.1	－	5.6
良くない	66.7	16.7	－	－	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別					
相談窓口がある	69.1	37.0	14.8	1.2	2.5
相談窓口はない	50.0	16.7	16.7	－	－

問３　貴事業所では、厚生労働省のHP（https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html）等に掲載されている「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を活用していますか。（○は１つ）

	調査数	活用している	読んだことはあるが、活用はしていない	あることは知っているが、読んだことはない	介護現場のハラスメント対策は知っているが、マニュアルがあることを知らない	介護現場のハラスメントやその対策自体を知らない	無回答
全　体	88	23.9	27.3	27.3	17.0	3.4	1.1
法人全体の職員数別							
４人以下	2	50.0	－	50.0	－	－	－
９人以下	9	11.1	33.3	22.2	11.1	22.2	－
19人以下	18	33.3	33.3	22.2	5.6	5.6	－
29人以下	8	12.5	12.5	12.5	62.5	－	－
30人以上	49	22.4	28.6	32.7	14.3	－	2.0
事業所の職員数別							
４人以下	6	－	16.7	66.7	16.7	－	－
９人以下	18	27.8	22.2	27.8	5.6	11.1	5.6
19人以下	33	33.3	27.3	21.2	18.2	－	－
29人以下	12	8.3	41.7	16.7	33.3	－	－
30人以上	16	12.5	31.3	37.5	18.8	－	－
事業所の事業継続年数別							
１年未満	1	－	－	－	100.0	－	－
１年～２年未満	3	－	－	66.7	－	33.3	－
２年～３年未満	2	－	－	50.0	50.0	－	－
３年～４年未満	4	25.0	50.0	25.0	－	－	－
４年～５年未満	4	25.0	50.0	25.0	－	－	－
５年～10年未満	26	26.9	23.1	23.1	23.1	3.8	－
10年以上	47	23.4	29.8	27.7	14.9	2.1	2.1
事業所の人員の過不足状況別							
人手不足	40	30.0	32.5	25.0	10.0	2.5	－
やや人手不足	35	11.4	25.7	31.4	22.9	5.7	2.9
過不足はない	11	27.3	18.2	27.3	27.3	－	－
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別							
良い	10	20.0	50.0	20.0	－	－	10.0
まあ良い	18	27.8	16.7	38.9	16.7	－	－
どちらともいえない	32	15.6	25.0	28.1	25.0	6.3	－
あまり良くない	18	38.9	33.3	16.7	11.1	－	－
良くない	6	16.7	16.7	50.0	16.7	－	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別							
相談窓口がある	81	24.7	27.2	29.6	16.0	1.2	1.2
相談窓口はない	6	－	33.3	－	33.3	33.3	－

問４　貴事業所では、厚生労働省のHP（https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html）等に掲載されている「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を活用していますか。（○は１つ）

	調査数	研修の資料として活用している	一部を研修の資料として活用している	読んだことはあるが、活用はしていない	あることは知っているが、読んだことはない	介護現場のハラスメント対策は知っているが、研修のための手引きがあることを知らない	介護現場のハラスメントやその対策自体を知らない	無回答
全　体	88	9.1	18.2	23.9	20.5	23.9	3.4	1.1
法人全体の職員数別								
４人以下	2	50.0	－	－	50.0	－	－	－
９人以下	9	11.1	11.1	－	22.2	44.4	11.1	－
19人以下	18	16.7	22.2	27.8	22.2	5.6	5.6	－
29人以下	8	－	12.5	12.5	12.5	62.5	－	－
30人以上	49	6.1	18.4	30.6	20.4	20.4	2.0	2.0
事業所の職員数別								
４人以下	6	－	－	16.7	66.7	16.7	－	－
９人以下	18	22.2	16.7	11.1	16.7	22.2	5.6	5.6
19人以下	33	12.1	18.2	30.3	24.2	15.2	－	－
29人以下	12	－	16.7	16.7	16.7	41.7	8.3	－
30人以上	16	－	18.8	37.5	6.3	37.5	－	－
事業所の事業継続年数別								
１年未満	1	－	－	－	－	100.0	－	－
１年～２年未満	3	－	－	－	66.7	33.3	－	－
２年～３年未満	2	－	－	－	50.0	50.0	－	－
３年～４年未満	4	－	50.0	25.0	25.0	－	－	－
４年～５年未満	4	25.0	－	－	50.0	－	25.0	－
５年～10年未満	26	7.7	11.5	23.1	23.1	30.8	3.8	－
10年以上	47	10.6	21.3	29.8	12.8	21.3	2.1	2.1
事業所の人員の過不足状況別								
人手不足	40	10.0	27.5	27.5	17.5	12.5	5.0	－
やや人手不足	35	－	11.4	25.7	22.9	34.3	2.9	2.9
過不足はない	11	27.3	－	9.1	27.3	36.4	－	－
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別								
良い	10	－	10.0	50.0	20.0	10.0	－	10.0
まあ良い	18	－	27.8	27.8	27.8	16.7	－	－
どちらともいえない	32	9.4	12.5	18.8	18.8	34.4	6.3	－
あまり良くない	18	22.2	27.8	22.2	16.7	11.1	－	－
良くない	6	16.7	－	16.7	33.3	33.3	－	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別								
相談窓口がある	81	9.9	19.8	22.2	21.0	23.5	2.5	1.2
相談窓口はない	6	－	－	33.3	16.7	33.3	16.7	－

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

（ア）身体的暴力について

	調査数	ハラスメントの発生を把握している	ハラスメントは発生していない	無回答
全　体	88	14.8	79.5	5.7
法人全体の職員数別				
４人以下	2	－	100.0	－
９人以下	9	22.2	66.7	11.1
19人以下	18	5.6	94.4	－
29人以下	8	12.5	75.0	12.5
30人以上	49	18.4	77.6	4.1
事業所の職員数別				
４人以下	6	－	100.0	－
９人以下	18	11.1	83.3	5.6
19人以下	33	15.2	81.8	3.0
29人以下	12	25.0	58.3	16.7
30人以上	16	18.8	75.0	6.3
事業所の事業継続年数別				
１年未満	1	－	100.0	－
１年～２年未満	3	－	100.0	－
２年～３年未満	2	－	100.0	－
３年～４年未満	4	25.0	50.0	25.0
４年～５年未満	4	25.0	75.0	－
５年～10年未満	26	23.1	73.1	3.8
10年以上	47	10.6	83.0	6.4
事業所の人員の過不足状況別				
人手不足	40	20.0	72.5	7.5
やや人手不足	35	8.6	85.7	5.7
過不足はない	11	18.2	81.8	－
やや余剰人員がいる	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－
事業所の経営状況別				
良い	10	10.0	90.0	－
まあ良い	18	5.6	94.4	－
どちらともいえない	32	18.8	75.0	6.3
あまり良くない	18	11.1	72.2	16.7
良くない	6	16.7	83.3	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別				
相談窓口がある	81	12.3	81.5	6.2
相談窓口はない	6	33.3	66.7	－

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

（ア）身体的暴力について　令和元年度

	調査数	合計	平均	最小値	最大値
全　体	13	9.00	0.69	0.00	3.00
法人全体の職員数別					
４人以下	－	－	－	－	－
９人以下	2	0.00	0.00	0.00	0.00
19人以下	1	1.00	1.00	1.00	1.00
29人以下	1	0.00	0.00	0.00	0.00
30人以上	9	8.00	0.89	0.00	3.00
事業所の職員数別					
４人以下	－	－	－	－	－
９人以下	2	0.00	0.00	0.00	0.00
19人以下	5	5.00	1.00	0.00	3.00
29人以下	3	3.00	1.00	0.00	2.00
30人以上	3	1.00	0.33	0.00	1.00
事業所の事業継続年数別					
１年未満	－	－	－	－	－
１年～２年未満	－	－	－	－	－
２年～３年未満	－	－	－	－	－
３年～４年未満	1	2.00	2.00	2.00	2.00
４年～５年未満	1	0.00	0.00	0.00	0.00
５年～10年未満	6	4.00	0.67	0.00	3.00
10年以上	5	3.00	0.60	0.00	1.00
事業所の人員の過不足状況別					
人手不足	8	8.00	1.00	0.00	3.00
やや人手不足	3	0.00	0.00	0.00	0.00
過不足はない	2	1.00	0.50	0.00	1.00
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別					
良い	1	3.00	3.00	3.00	3.00
まあ良い	1	0.00	0.00	0.00	0.00
どちらともいえない	6	4.00	0.67	0.00	2.00
あまり良くない	2	1.00	0.50	0.00	1.00
良くない	1	1.00	1.00	1.00	1.00
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別					
相談窓口がある	10	6.00	0.60	0.00	2.00
相談窓口はない	2	0.00	0.00	0.00	0.00

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

（ア）身体的暴力について　令和２年度

	調査数	合計	平均	最小値	最大値
全　体	13	14.00	1.08	0.00	3.00
法人全体の職員数別					
４人以下	－	－	－	－	－
９人以下	2	1.00	0.50	0.00	1.00
19人以下	1	0.00	0.00	0.00	0.00
29人以下	1	1.00	1.00	1.00	1.00
30人以上	9	12.00	1.33	0.00	3.00
事業所の職員数別					
４人以下	－	－	－	－	－
９人以下	2	1.00	0.50	0.00	1.00
19人以下	5	4.00	0.80	0.00	2.00
29人以下	3	4.00	1.33	1.00	2.00
30人以上	3	5.00	1.67	1.00	3.00
事業所の事業継続年数別					
１年未満	－	－	－	－	－
１年～２年未満	－	－	－	－	－
２年～３年未満	－	－	－	－	－
３年～４年未満	1	2.00	2.00	2.00	2.00
４年～５年未満	1	1.00	1.00	1.00	1.00
５年～10年未満	6	5.00	0.83	0.00	2.00
10年以上	5	6.00	1.20	0.00	3.00
事業所の人員の過不足状況別					
人手不足	8	11.00	1.38	0.00	3.00
やや人手不足	3	2.00	0.67	0.00	1.00
過不足はない	2	1.00	0.50	0.00	1.00
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別					
良い	1	2.00	2.00	2.00	2.00
まあ良い	1	1.00	1.00	1.00	1.00
どちらともいえない	6	8.00	1.33	0.00	3.00
あまり良くない	2	1.00	0.50	0.00	1.00
良くない	1	1.00	1.00	1.00	1.00
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無の有無別					
相談窓口がある	10	10.00	1.00	0.00	3.00
相談窓口はない	2	2.00	1.00	1.00	1.00

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

（ア）身体的暴力について　令和３年度

	調査数	合計	平均	最小値	最大値
全　体	13	13.00	1.00	0.00	3.00
法人全体の職員数別					
４人以下	－	－	－	－	－
９人以下	2	2.00	1.00	1.00	1.00
19人以下	1	0.00	0.00	0.00	0.00
29人以下	1	0.00	0.00	0.00	0.00
30人以上	9	11.00	1.22	0.00	3.00
事業所の職員数別					
４人以下	－	－	－	－	－
９人以下	2	2.00	1.00	1.00	1.00
19人以下	5	7.00	1.40	0.00	3.00
29人以下	3	2.00	0.67	0.00	2.00
30人以上	3	2.00	0.67	0.00	2.00
事業所の事業継続年数別					
１年未満	－	－	－	－	－
１年～２年未満	－	－	－	－	－
２年～３年未満	－	－	－	－	－
３年～４年未満	1	2.00	2.00	2.00	2.00
４年～５年未満	1	1.00	1.00	1.00	1.00
５年～10年未満	6	8.00	1.33	0.00	3.00
10年以上	5	2.00	0.40	0.00	2.00
事業所の人員の過不足状況別					
人手不足	8	10.00	1.25	0.00	3.00
やや人手不足	3	2.00	0.67	0.00	1.00
過不足はない	2	1.00	0.50	0.00	1.00
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別					
良い	1	3.00	3.00	3.00	3.00
まあ良い	1	1.00	1.00	1.00	1.00
どちらともいえない	6	7.00	1.17	0.00	2.00
あまり良くない	2	0.00	0.00	0.00	0.00
良くない	1	0.00	0.00	0.00	0.00
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無の有無別					
相談窓口がある	10	9.00	0.90	0.00	2.00
相談窓口はない	2	1.00	0.50	0.00	1.00

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

（イ）精神的暴力について

	調査数	ハラスメントの発生を把握している	ハラスメントは発生していない	無回答
全　体	88	33.0	63.6	3.4
法人全体の職員数別				
４人以下	2	50.0	50.0	－
９人以下	9	44.4	44.4	11.1
19人以下	18	11.1	88.9	－
29人以下	8	－	87.5	12.5
30人以上	49	42.9	55.1	2.0
事業所の職員数別				
４人以下	6	33.3	66.7	－
９人以下	18	27.8	66.7	5.6
19人以下	33	39.4	60.6	－
29人以下	12	16.7	66.7	16.7
30人以上	16	43.8	56.3	－
事業所の事業継続年数別				
１年未満	1	－	100.0	－
１年～２年未満	3	33.3	66.7	－
２年～３年未満	2	－	100.0	－
３年～４年未満	4	－	75.0	25.0
４年～５年未満	4	50.0	50.0	－
５年～10年未満	26	42.3	57.7	－
10年以上	47	31.9	63.8	4.3
事業所の人員の過不足状況別				
人手不足	40	37.5	57.5	5.0
やや人手不足	35	28.6	68.6	2.9
過不足はない	11	27.3	72.7	－
やや余剰人員がいる	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－
事業所の経営状況別				
良い	10	60.0	40.0	－
まあ良い	18	16.7	83.3	－
どちらともいえない	32	28.1	68.8	3.1
あまり良くない	18	44.4	44.4	11.1
良くない	6	16.7	83.3	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無の有無別				
相談窓口がある	81	29.6	66.7	3.7
相談窓口はない	6	66.7	33.3	－

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

（イ）精神的暴力について　令和元年度

	調査数	合計	平均	最小値	最大値
全　体	29	17.00	0.59	0.00	8.00
法人全体の職員数別					
４人以下	1	1.00	1.00	1.00	1.00
９人以下	4	0.00	0.00	0.00	0.00
19人以下	2	0.00	0.00	0.00	0.00
29人以下	－	－	－	－	－
30人以上	21	16.00	0.76	0.00	8.00
事業所の職員数別					
４人以下	2	1.00	0.50	0.00	1.00
９人以下	5	4.00	0.80	0.00	4.00
19人以下	13	11.00	0.85	0.00	8.00
29人以下	2	0.00	0.00	0.00	0.00
30人以上	7	1.00	0.14	0.00	1.00
事業所の事業継続年数別					
１年未満	－	－	－	－	－
１年～２年未満	1	0.00	0.00	0.00	0.00
２年～３年未満	－	－	－	－	－
３年～４年未満	－	－	－	－	－
４年～５年未満	2	0.00	0.00	0.00	0.00
５年～10年未満	11	2.00	0.18	0.00	1.00
10年以上	15	15.00	1.00	0.00	8.00
事業所の人員の過不足状況別					
人手不足	15	8.00	0.53	0.00	4.00
やや人手不足	10	9.00	0.90	0.00	8.00
過不足はない	3	0.00	0.00	0.00	0.00
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別					
良い	6	10.00	1.67	0.00	8.00
まあ良い	3	0.00	0.00	0.00	0.00
どちらともいえない	9	1.00	0.11	0.00	1.00
あまり良くない	8	5.00	0.63	0.00	4.00
良くない	1	1.00	1.00	1.00	1.00
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無の有無別					
相談窓口がある	24	15.00	0.63	0.00	8.00
相談窓口はない	4	1.00	0.25	0.00	1.00

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

（イ）精神的暴力について　令和２年度

	調査数	合計	平均	最小値	最大値
全　体	29	28.00	0.97	0.00	4.00
法人全体の職員数別					
４人以下	1	1.00	1.00	1.00	1.00
９人以下	4	1.00	0.25	0.00	1.00
19人以下	2	1.00	0.50	0.00	1.00
29人以下	－	－	－	－	－
30人以上	21	25.00	1.19	0.00	4.00
事業所の職員数別					
４人以下	2	1.00	0.50	0.00	1.00
９人以下	5	4.00	0.80	0.00	3.00
19人以下	13	13.00	1.00	0.00	4.00
29人以下	2	2.00	1.00	1.00	1.00
30人以上	7	8.00	1.14	0.00	3.00
事業所の事業継続年数別					
１年未満	－	－	－	－	－
１年～２年未満	1	0.00	0.00	0.00	0.00
２年～３年未満	－	－	－	－	－
３年～４年未満	－	－	－	－	－
４年～５年未満	2	4.00	2.00	1.00	3.00
５年～10年未満	11	4.00	0.36	0.00	2.00
10年以上	15	20.00	1.33	0.00	4.00
事業所の人員の過不足状況別					
人手不足	15	17.00	1.13	0.00	3.00
やや人手不足	10	8.00	0.80	0.00	4.00
過不足はない	3	2.00	0.67	0.00	1.00
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別					
良い	6	7.00	1.17	0.00	4.00
まあ良い	3	3.00	1.00	0.00	3.00
どちらともいえない	9	8.00	0.89	0.00	3.00
あまり良くない	8	8.00	1.00	0.00	3.00
良くない	1	1.00	1.00	1.00	1.00
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無の有無別					
相談窓口がある	24	24.00	1.00	0.00	4.00
相談窓口はない	4	2.00	0.50	0.00	1.00

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

（イ）精神的暴力について　令和３年度

	調査数	合計	平均	最小値	最大値
全　体	29	44.00	1.52	0.00	5.00
法人全体の職員数別					
４人以下	1	1.00	1.00	1.00	1.00
９人以下	4	5.00	1.25	1.00	2.00
19人以下	2	1.00	0.50	0.00	1.00
29人以下	－	－	－	－	－
30人以上	21	36.00	1.71	0.00	5.00
事業所の職員数別					
４人以下	2	2.00	1.00	1.00	1.00
９人以下	5	7.00	1.40	1.00	2.00
19人以下	13	22.00	1.69	0.00	5.00
29人以下	2	1.00	0.50	0.00	1.00
30人以上	7	12.00	1.71	0.00	3.00
事業所の事業継続年数別					
１年未満	－	－	－	－	－
１年～２年未満	1	2.00	2.00	2.00	2.00
２年～３年未満	－	－	－	－	－
３年～４年未満	－	－	－	－	－
４年～５年未満	2	4.00	2.00	0.00	4.00
５年～10年未満	11	16.00	1.45	1.00	3.00
10年以上	15	22.00	1.47	0.00	5.00
事業所の人員の過不足状況別					
人手不足	15	22.00	1.47	0.00	3.00
やや人手不足	10	19.00	1.90	1.00	5.00
過不足はない	3	2.00	0.67	0.00	1.00
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別					
良い	6	13.00	2.17	1.00	5.00
まあ良い	3	7.00	2.33	1.00	4.00
どちらともいえない	9	12.00	1.33	0.00	3.00
あまり良くない	8	9.00	1.13	0.00	2.00
良くない	1	1.00	1.00	1.00	1.00
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無の有無別					
相談窓口がある	24	38.00	1.58	0.00	5.00
相談窓口はない	4	4.00	1.00	1.00	1.00

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

（ウ）セクシュアルハラスメントについて

	調査数	ハラスメントの発生を把握している	ハラスメントは発生していない	無回答
全　体	88	28.4	68.2	3.4
法人全体の職員数別				
４人以下	2	－	100.0	－
９人以下	9	33.3	55.6	11.1
19人以下	18	11.1	83.3	5.6
29人以下	8	25.0	75.0	－
30人以上	49	34.7	63.3	2.0
事業所の職員数別				
４人以下	6	－	100.0	－
９人以下	18	27.8	66.7	5.6
19人以下	33	39.4	57.6	3.0
29人以下	12	33.3	58.3	8.3
30人以上	16	18.8	81.3	－
事業所の事業継続年数別				
１年未満	1	－	100.0	－
１年～２年未満	3	33.3	66.7	－
２年～３年未満	2	－	100.0	－
３年～４年未満	4	50.0	25.0	25.0
４年～５年未満	4	50.0	50.0	－
５年～10年未満	26	30.8	65.4	3.8
10年以上	47	25.5	72.3	2.1
事業所の人員の過不足状況別				
人手不足	40	35.0	62.5	2.5
やや人手不足	35	20.0	77.1	2.9
過不足はない	11	27.3	63.6	9.1
やや余剰人員がいる	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－
事業所の経営状況別				
良い	10	40.0	60.0	－
まあ良い	18	11.1	88.9	－
どちらともいえない	32	21.9	75.0	3.1
あまり良くない	18	50.0	38.9	11.1
良くない	6	16.7	83.3	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無の有無別				
相談窓口がある	81	24.7	71.6	3.7
相談窓口はない	6	66.7	33.3	－

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

（ウ）セクシュアルハラスメントについて　令和元年度

	調査数	合計	平均	最小値	最大値
全　体	25	27.00	1.08	0.00	5.00
法人全体の職員数別					
４人以下	－	－	－	－	－
９人以下	3	5.00	1.67	0.00	5.00
19人以下	2	0.00	0.00	0.00	0.00
29人以下	2	5.00	2.50	0.00	5.00
30人以上	17	17.00	1.00	0.00	5.00
事業所の職員数別					
４人以下	－	－	－	－	－
９人以下	5	7.00	1.40	0.00	5.00
19人以下	13	13.00	1.00	0.00	5.00
29人以下	4	7.00	1.75	0.00	5.00
30人以上	3	0.00	0.00	0.00	0.00
事業所の事業継続年数別					
１年未満	－	－	－	－	－
１年～２年未満	1	0.00	0.00	0.00	0.00
２年～３年未満	－	－	－	－	－
３年～４年未満	2	1.00	0.50	0.00	1.00
４年～５年未満	2	0.00	0.00	0.00	0.00
５年～10年未満	8	10.00	1.25	0.00	5.00
10年以上	12	16.00	1.33	0.00	5.00
事業所の人員の過不足状況別					
人手不足	14	14.00	1.00	0.00	5.00
やや人手不足	7	10.00	1.43	0.00	5.00
過不足はない	3	1.00	0.33	0.00	1.00
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別					
良い	4	15.00	3.75	1.00	5.00
まあ良い	2	0.00	0.00	0.00	0.00
どちらともいえない	7	3.00	0.43	0.00	1.00
あまり良くない	9	9.00	1.00	0.00	5.00
良くない	1	0.00	0.00	0.00	0.00
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無の有無別					
相談窓口がある	20	22.00	1.10	0.00	5.00
相談窓口はない	4	1.00	0.25	0.00	1.00

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

（ウ）セクシュアルハラスメントについて　令和２年度

	調査数	合計	平均	最小値	最大値
全　体	25	33.00	1.32	0.00	5.00
法人全体の職員数別					
４人以下	－	－	－	－	－
９人以下	3	4.00	1.33	0.00	4.00
19人以下	2	2.00	1.00	1.00	1.00
29人以下	2	5.00	2.50	0.00	5.00
30人以上	17	21.00	1.24	0.00	5.00
事業所の職員数別					
４人以下	－	－	－	－	－
９人以下	5	6.00	1.20	0.00	4.00
19人以下	13	15.00	1.15	0.00	5.00
29人以下	4	7.00	1.75	0.00	5.00
30人以上	3	5.00	1.67	1.00	2.00
事業所の事業継続年数別					
１年未満	－	－	－	－	－
１年～２年未満	1	0.00	0.00	0.00	0.00
２年～３年未満	－	－	－	－	－
３年～４年未満	2	0.00	0.00	0.00	0.00
４年～５年未満	2	3.00	1.50	1.00	2.00
５年～10年未満	8	10.00	1.25	0.00	4.00
10年以上	12	20.00	1.67	0.00	5.00
事業所の人員の過不足状況別					
人手不足	14	17.00	1.21	0.00	5.00
やや人手不足	7	13.00	1.86	0.00	5.00
過不足はない	3	1.00	0.33	0.00	1.00
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別					
良い	4	12.00	3.00	0.00	5.00
まあ良い	2	2.00	1.00	0.00	2.00
どちらともいえない	7	6.00	0.86	0.00	2.00
あまり良くない	9	13.00	1.44	0.00	5.00
良くない	1	0.00	0.00	0.00	0.00
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無の有無別					
相談窓口がある	20	30.00	1.50	0.00	5.00
相談窓口はない	4	0.00	0.00	0.00	0.00

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

（ウ）セクシュアルハラスメントについて　令和３年度

	調査数	合計	平均	最小値	最大値
全　体	25	39.00	1.56	0.00	5.00
法人全体の職員数別					
４人以下	－	－	－	－	－
９人以下	3	8.00	2.67	1.00	5.00
19人以下	2	0.00	0.00	0.00	0.00
29人以下	2	5.00	2.50	1.00	4.00
30人以上	17	26.00	1.53	0.00	5.00
事業所の職員数別					
４人以下	－	－	－	－	－
９人以下	5	8.00	1.60	0.00	5.00
19人以下	13	21.00	1.62	0.00	5.00
29人以下	4	5.00	1.25	0.00	4.00
30人以上	3	5.00	1.67	1.00	2.00
事業所の事業継続年数別					
１年未満	－	－	－	－	－
１年～２年未満	1	2.00	2.00	2.00	2.00
２年～３年未満	－	－	－	－	－
３年～４年未満	2	1.00	0.50	0.00	1.00
４年～５年未満	2	2.00	1.00	0.00	2.00
５年～10年未満	8	13.00	1.63	0.00	5.00
10年以上	12	21.00	1.75	0.00	5.00
事業所の人員の過不足状況別					
人手不足	14	18.00	1.29	0.00	4.00
やや人手不足	7	15.00	2.14	0.00	5.00
過不足はない	3	3.00	1.00	1.00	1.00
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別					
良い	4	14.00	3.50	0.00	5.00
まあ良い	2	3.00	1.50	1.00	2.00
どちらともいえない	7	6.00	0.86	0.00	2.00
あまり良くない	9	13.00	1.44	0.00	4.00
良くない	1	1.00	1.00	1.00	1.00
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無の有無別					
相談窓口がある	20	31.00	1.55	0.00	5.00
相談窓口はない	4	4.00	1.00	0.00	2.00

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

いずれか１つのハラスメント発生の分析

	調査数	身体的暴力、精神的暴力、セクシュアルハラスメントのいずれか１つでも発生を把握	ハラスメントは発生していない	無回答
全　体	88	39.8	56.8	3.4
法人全体の職員数別				
４人以下	2	50.0	50.0	－
９人以下	9	44.4	44.4	11.1
19人以下	18	16.7	77.8	5.6
29人以下	8	37.5	62.5	－
30人以上	49	46.9	51.0	2.0
事業所の職員数別				
４人以下	6	33.3	66.7	－
９人以下	18	33.3	61.1	5.6
19人以下	33	45.5	51.5	3.0
29人以下	12	41.7	50.0	8.3
30人以上	16	43.8	56.3	－
事業所の事業継続年数別				
１年未満	1	－	100.0	－
１年～２年未満	3	33.3	66.7	－
２年～３年未満	2	－	100.0	－
３年～４年未満	4	50.0	25.0	25.0
４年～５年未満	4	50.0	50.0	－
５年～10年未満	26	50.0	46.2	3.8
10年以上	47	36.2	61.7	2.1
事業所の人員の過不足状況別				
人手不足	40	45.0	52.5	2.5
やや人手不足	35	34.3	62.9	2.9
過不足はない	11	36.4	54.5	9.1
やや余剰人員がいる	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－
事業所の経営状況別				
良い	10	60.0	40.0	－
まあ良い	18	22.2	77.8	－
どちらともいえない	32	34.4	62.5	3.1
あまり良くない	18	55.6	33.3	11.1
良くない	6	33.3	66.7	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別				
相談窓口がある	81	35.8	60.5	3.7
相談窓口はない	6	83.3	16.7	－

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

３種類のハラスメント発生の合計件数　令和元年度

	調査数	合計	平均	最小値	最大値
全　体	35	53.00	1.51	0.00	8.00
法人全体の職員数別					
４人以下	1	1.00	1.00	1.00	1.00
９人以下	4	5.00	1.25	0.00	5.00
19人以下	3	1.00	0.33	0.00	1.00
29人以下	3	5.00	1.67	0.00	5.00
30人以上	23	41.00	1.78	0.00	8.00
事業所の職員数別					
４人以下	2	1.00	0.50	0.00	1.00
９人以下	6	11.00	1.83	0.00	5.00
19人以下	15	29.00	1.93	0.00	8.00
29人以下	5	10.00	2.00	0.00	5.00
30人以上	7	2.00	0.29	0.00	1.00
事業所の事業継続年数別					
１年未満	－	－	－	－	－
１年～２年未満	1	0.00	0.00	0.00	0.00
２年～３年未満	－	－	－	－	－
３年～４年未満	2	3.00	1.50	0.00	2.00
４年～５年未満	2	0.00	0.00	0.00	0.00
５年～10年未満	13	16.00	1.23	0.00	5.00
10年以上	17	34.00	2.00	0.00	8.00
事業所の人員の過不足状況別					
人手不足	18	30.00	1.67	0.00	5.00
やや人手不足	12	19.00	1.58	0.00	8.00
過不足はない	4	2.00	0.50	0.00	1.00
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別					
良い	6	28.00	4.67	0.00	8.00
まあ良い	4	0.00	0.00	0.00	0.00
どちらともいえない	11	8.00	0.73	0.00	2.00
あまり良くない	10	15.00	1.50	0.00	5.00
良くない	2	2.00	1.00	0.00	1.00
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別					
相談窓口がある	29	43.00	1.48	0.00	8.00
相談窓口はない	5	2.00	0.40	0.00	1.00

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

３種類のハラスメント発生の合計件数　令和２年度

	調査数	合計	平均	最小値	最大値
全　体	35	75.00	2.14	0.00	5.00
法人全体の職員数別					
４人以下	1	1.00	1.00	1.00	1.00
９人以下	4	6.00	1.50	0.00	4.00
19人以下	3	3.00	1.00	0.00	1.00
29人以下	3	6.00	2.00	0.00	5.00
30人以上	23	58.00	2.52	0.00	5.00
事業所の職員数別					
４人以下	2	1.00	0.50	0.00	1.00
９人以下	6	11.00	1.83	0.00	4.00
19人以下	15	32.00	2.13	0.00	5.00
29人以下	5	13.00	2.60	0.00	5.00
30人以上	7	18.00	2.57	0.00	3.00
事業所の事業継続年数別					
１年未満	－	－	－	－	－
１年～２年未満	1	0.00	0.00	0.00	0.00
２年～３年未満	－	－	－	－	－
３年～４年未満	2	2.00	1.00	0.00	2.00
４年～５年未満	2	8.00	4.00	1.00	3.00
５年～10年未満	13	19.00	1.46	0.00	4.00
10年以上	17	46.00	2.71	0.00	5.00
事業所の人員の過不足状況別					
人手不足	18	45.00	2.50	0.00	5.00
やや人手不足	12	23.00	1.92	0.00	5.00
過不足はない	4	4.00	1.00	0.00	1.00
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別					
良い	6	21.00	3.50	0.00	5.00
まあ良い	4	6.00	1.50	0.00	3.00
どちらともいえない	11	22.00	2.00	0.00	3.00
あまり良くない	10	22.00	2.20	0.00	5.00
良くない	2	2.00	1.00	0.00	1.00
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別					
相談窓口がある	29	64.00	2.21	0.00	5.00
相談窓口はない	5	4.00	0.80	0.00	1.00

問５　過去３年間における、貴事業所の利用者やその家族等からの「ハラスメント」の発生状況をお答えください。（○は１つ）また、ハラスメントの発生を把握している場合には、年度ごとの発生件数をお答えください。（数値を記入）※年度によってない場合は「０」をご記入ください。

３種類のハラスメント発生の合計件数　令和３年度

	調査数	合計	平均	最小値	最大値
全　体	35	96.00	2.74	0.00	5.00
法人全体の職員数別					
４人以下	1	1.00	1.00	1.00	1.00
９人以下	4	15.00	3.75	1.00	5.00
19人以下	3	1.00	0.33	0.00	1.00
29人以下	3	5.00	1.67	0.00	4.00
30人以上	23	73.00	3.17	0.00	5.00
事業所の職員数別					
４人以下	2	2.00	1.00	1.00	1.00
９人以下	6	17.00	2.83	0.00	5.00
19人以下	15	50.00	3.33	0.00	5.00
29人以下	5	8.00	1.60	0.00	4.00
30人以上	7	19.00	2.71	0.00	3.00
事業所の事業継続年数別					
１年未満	－	－	－	－	－
１年～２年未満	1	4.00	4.00	2.00	2.00
２年～３年未満	－	－	－	－	－
３年～４年未満	2	3.00	1.50	0.00	2.00
４年～５年未満	2	7.00	3.50	0.00	4.00
５年～10年未満	13	37.00	2.85	0.00	5.00
10年以上	17	45.00	2.65	0.00	5.00
事業所の人員の過不足状況別					
人手不足	18	50.00	2.78	0.00	4.00
やや人手不足	12	36.00	3.00	0.00	5.00
過不足はない	4	6.00	1.50	0.00	1.00
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別					
良い	6	30.00	5.00	0.00	5.00
まあ良い	4	11.00	2.75	1.00	4.00
どちらともいえない	11	25.00	2.27	0.00	3.00
あまり良くない	10	22.00	2.20	0.00	4.00
良くない	2	2.00	1.00	0.00	1.00
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別					
相談窓口がある	29	78.00	2.69	0.00	5.00
相談窓口はない	5	9.00	1.80	0.00	2.00

問５－１　職員から、利用者やその家族等からの「ハラスメント」の報告を受けた際に、事業所や管理職として対応に苦労した点はありましたか。（○はそれぞれいくつでも）

職員に対して

	調査数	被害を受けた職員への事実関係の聞き取りが難しかった	被害を受けた職員へのフォローが難しかった	状況を把握したのちの迅速な対応が難しかった	担当の変更など、具体的な対応が難しかった	その他	苦慮することはなかった	無回答
全　体	35	11.4	34.3	14.3	45.7	8.6	20.0	5.7
法人全体の職員数別								
４人以下	1	－	－	－	－	100.0	－	－
９人以下	4	－	50.0	－	50.0	－	25.0	－
19人以下	3	－	66.7	33.3	100.0	－	－	－
29人以下	3	－	－	33.3	－	－	33.3	33.3
30人以上	23	17.4	34.8	13.0	47.8	8.7	17.4	4.3
事業所の職員数別								
４人以下	2	－	－	－	50.0	50.0	－	－
９人以下	6	16.7	66.7	－	66.7	－	16.7	－
19人以下	15	6.7	33.3	13.3	40.0	13.3	26.7	6.7
29人以下	5	20.0	20.0	40.0	60.0	－	20.0	－
30人以上	7	14.3	28.6	14.3	28.6	－	14.3	14.3
事業所の事業継続年数別								
１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～２年未満	1	－	100.0	－	100.0	－	－	－
２年～３年未満	－	－	－	－	－	－	－	－
３年～４年未満	2	－	－	50.0	50.0	－	50.0	－
４年～５年未満	2	50.0	50.0	－	100.0	－	－	－
５年～10年未満	13	7.7	46.2	15.4	30.8	－	30.8	7.7
10年以上	17	11.8	23.5	11.8	47.1	17.6	11.8	5.9
事業所の人員の過不足状況別								
人手不足	18	16.7	44.4	22.2	55.6	5.6	11.1	5.6
やや人手不足	12	－	25.0	8.3	41.7	8.3	33.3	8.3
過不足はない	4	25.0	25.0	－	25.0	－	25.0	－
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別								
良い	6	16.7	50.0	16.7	33.3	16.7	16.7	－
まあ良い	4	－	－	－	50.0	－	25.0	25.0
どちらともいえない	11	18.2	27.3	9.1	45.5	－	27.3	9.1
あまり良くない	10	10.0	50.0	30.0	50.0	20.0	10.0	－
良くない	2	－	－	－	50.0	－	50.0	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無の有無別								
相談窓口がある	29	10.3	34.5	13.8	44.8	6.9	17.2	6.9
相談窓口はない	5	－	20.0	－	40.0	20.0	40.0	－

問５－１　職員から、利用者やその家族等からの「ハラスメント」の報告を受けた際に、事業所や管理職として対応に苦労した点はありましたか。（○はそれぞれいくつでも）

利用者やその家族等に対して

	調査数	利用者やその家族等への事実関係の聞き取りが難しかった	利用者やその家族等に、ハラスメント行為の禁止について理解をいただくことが難しかった	担当者の変更について理解をいただくことが難しかった	契約の変更（例えば、他事業者の紹介等）を行うことが難しかった	複数人での訪問や同性介助などの対応を提案したが、利用者からの同意を得られなかった	担当するケアマネジャーに、理解をいただくことが難しかった	その他	苦慮することはなかった	無回答
全　体	35	34.3	57.1	20.0	28.6	8.6	2.9	8.6	8.6	2.9
法人全体の職員数別										
４人以下	1	－	－	－	－	－	－	－	100.0	－
９人以下	4	25.0	75.0	25.0	75.0	－	25.0	－	25.0	－
19人以下	3	66.7	33.3	－	66.7	－	－	－	－	－
29人以下	3	33.3	33.3	33.3	33.3	－	－	－	－	－
30人以上	23	34.8	60.9	21.7	17.4	13.0	－	13.0	4.3	4.3
事業所の職員数別										
４人以下	2	－	－	－	－	50.0	－	－	50.0	－
９人以下	6	50.0	50.0	33.3	83.3	－	16.7	－	16.7	－
19人以下	15	26.7	60.0	26.7	20.0	13.3	－	20.0	6.7	－
29人以下	5	40.0	60.0	20.0	20.0	－	－	－	－	－
30人以上	7	42.9	71.4	－	14.3	－	－	－	－	14.3
事業所の事業継続年数別										
１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～２年未満	1	－	100.0	－	100.0	－	－	－	－	－
２年～３年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
３年～４年未満	2	50.0	50.0	－	－	－	－	50.0	－	－
４年～５年未満	2	50.0	50.0	50.0	－	－	－	－	－	－
５年～10年未満	13	38.5	53.8	23.1	38.5	15.4	7.7	－	7.7	－
10年以上	17	29.4	58.8	17.6	23.5	5.9	－	11.8	11.8	5.9
事業所の人員の過不足状況別										
人手不足	18	44.4	66.7	27.8	27.8	5.6	－	5.6	5.6	5.6
やや人手不足	12	25.0	41.7	16.7	33.3	16.7	8.3	－	16.7	－
過不足はない	4	25.0	50.0	－	－	－	－	25.0	－	－
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別										
良い	6	16.7	66.7	33.3	33.3	33.3	16.7	－	33.3	－
まあ良い	4	50.0	25.0	25.0	－	25.0	－	－	－	－
どちらともいえない	11	27.3	54.5	9.1	18.2	－	－	－	9.1	9.1
あまり良くない	10	40.0	60.0	20.0	40.0	－	－	20.0	－	－
良くない	2	50.0	50.0	－	50.0	－	－	50.0	－	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無の有無別										
相談窓口がある	29	34.5	58.6	13.8	24.1	6.9	3.4	6.9	6.9	3.4
相談窓口はない	5	20.0	40.0	40.0	40.0	－	－	20.0	20.0	－

問６　貴事業所には、利用者やその家族等からの「ハラスメント」に関する相談窓口がありますか。（○はいくつでも）

	調査数	法人内に相談窓口があり、職員に周知されている	法人内に相談窓口があるが、職員へあまり周知されていない	法人外の相談窓口（自治体や業界団体、弁護士会等）があり、職員に周知している	法人外の相談窓口（自治体や業界団体、弁護士会等）があるが、職員へあまり周知されていない	その他	相談窓口はない	無回答
全　体	88	62.5	17.0	6.8	6.8	4.5	6.8	1.1
法人全体の職員数別								
４人以下	2	50.0	－	50.0	－	－	－	－
９人以下	9	66.7	－	－	11.1	－	22.2	－
19人以下	18	72.2	11.1	22.2	5.6	5.6	－	－
29人以下	8	62.5	25.0	－	－	－	12.5	－
30人以上	49	61.2	22.4	2.0	6.1	4.1	6.1	2.0
事業所の職員数別								
４人以下	6	50.0	50.0	－	－	－	－	－
９人以下	18	66.7	－	5.6	16.7	－	11.1	－
19人以下	33	63.6	12.1	12.1	3.0	6.1	9.1	3.0
29人以下	12	58.3	33.3	8.3	8.3	－	8.3	－
30人以上	16	75.0	18.8	－	－	6.3	－	－
事業所の事業継続年数別								
１年未満	1	－	100.0	－	－	－	－	－
１年～２年未満	3	33.3	－	－	33.3	－	33.3	－
２年～３年未満	2	50.0	50.0	－	－	－	－	－
３年～４年未満	4	100.0	－	－	－	－	－	－
４年～５年未満	4	25.0	50.0	25.0	－	－	－	－
５年～10年未満	26	65.4	7.7	7.7	3.8	7.7	7.7	3.8
10年以上	47	66.0	19.1	6.4	6.4	4.3	6.4	－
事業所の人員の過不足状況別								
人手不足	40	65.0	12.5	7.5	5.0	5.0	10.0	2.5
やや人手不足	35	62.9	17.1	2.9	8.6	5.7	5.7	－
過不足はない	11	54.5	36.4	18.2	－	－	－	－
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別								
良い	10	60.0	10.0	10.0	10.0	－	10.0	10.0
まあ良い	18	61.1	38.9	－	－	－	－	－
どちらともいえない	32	65.6	6.3	9.4	9.4	12.5	6.3	－
あまり良くない	18	72.2	5.6	11.1	－	－	11.1	－
良くない	6	66.7	33.3	－	16.7	－	－	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無の有無別								
相談窓口がある	81	67.9	18.5	7.4	7.4	4.9	－	－
相談窓口はない	6	－	－	－	－	－	100.0	－

問７　介護現場における利用者やその家族等からの「ハラスメント」に関する予防や対策を実施するうえでの課題は何ですか。（○はいくつでも）

	調査数	有効な予防や対策がわからない	担当を変えることを検討したいが、人材がいない	担当を変えることを検討したいが、利用者が納得しない	サービス提供をやめたいが、代替サービスが欠如する等の理由でやめられない	サービス提供をやめてよいのか、判断できない	利用者との関係構築の兼ね合いが難しい	利用者の家族等との関係構築の兼ね合いが難しい	経営層の意識が低い・理解不足	管理職の意識が低い・理解不足
全　体	88	11.4	31.8	9.1	19.3	12.5	29.5	27.3	4.5	1.1
法人全体の職員数別										
４人以下	2	－	－	－	50.0	－	－	－	－	－
９人以下	9	11.1	22.2	－	11.1	22.2	22.2	11.1	－	－
19人以下	18	－	11.1	5.6	16.7	16.7	33.3	22.2	－	－
29人以下	8	12.5	50.0	－	37.5	－	12.5	－	12.5	－
30人以上	49	16.3	40.8	14.3	18.4	12.2	32.7	36.7	6.1	2.0
事業所の職員数別										
４人以下	6	－	33.3	－	33.3	－	16.7	－	－	－
９人以下	18	5.6	33.3	5.6	11.1	16.7	27.8	16.7	－	－
19人以下	33	12.1	33.3	12.1	27.3	12.1	33.3	39.4	6.1	3.0
29人以下	12	8.3	41.7	8.3	8.3	8.3	8.3	16.7	8.3	－
30人以上	16	25.0	25.0	12.5	18.8	18.8	43.8	37.5	6.3	－
事業所の事業継続年数別										
１年未満	1	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～２年未満	3	33.3	66.7	－	33.3	－	33.3	－	－	－
２年～３年未満	2	－	－	－	－	－	－	－	－	－
３年～４年未満	4	－	50.0	25.0	－	－	25.0	50.0	25.0	－
４年～５年未満	4	－	50.0	－	25.0	－	25.0	25.0	－	－
５年～10年未満	26	3.8	23.1	7.7	19.2	3.8	34.6	26.9	－	－
10年以上	47	17.0	34.0	10.6	21.3	21.3	29.8	29.8	6.4	2.1
事業所の人員の過不足状況別										
人手不足	40	12.5	45.0	15.0	20.0	10.0	30.0	40.0	7.5	2.5
やや人手不足	35	8.6	22.9	5.7	20.0	14.3	37.1	17.1	－	－
過不足はない	11	18.2	18.2	－	18.2	18.2	9.1	18.2	9.1	－
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別										
良い	10	－	20.0	20.0	30.0	20.0	60.0	50.0	－	－
まあ良い	18	－	38.9	11.1	16.7	－	22.2	16.7	－	－
どちらともいえない	32	15.6	28.1	9.4	18.8	18.8	28.1	31.3	6.3	－
あまり良くない	18	11.1	50.0	5.6	16.7	16.7	33.3	22.2	5.6	5.6
良くない	6	16.7	16.7	－	16.7	－	16.7	33.3	16.7	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無の有無別										
相談窓口がある	81	11.1	30.9	8.6	17.3	12.3	29.6	25.9	3.7	－
相談窓口はない	6	16.7	33.3	－	33.3	16.7	16.7	33.3	16.7	16.7

問７　介護現場における利用者やその家族等からの「ハラスメント」に関する予防や対策を実施するうえでの課題は何ですか。（○はいくつでも）

	職員による意識や感覚の差が大きい	予防や対策を実施できる人材がいない・不足している	予防や対策を実施する時間的余裕がない	その他	特にない	無回答
全　体	31.8	19.3	20.5	9.1	18.2	3.4
法人全体の職員数別						
４人以下	－	－	－	50.0	50.0	－
９人以下	22.2	22.2	22.2	－	33.3	－
19人以下	16.7	5.6	11.1	16.7	16.7	11.1
29人以下	37.5	12.5	12.5	－	25.0	－
30人以上	38.8	26.5	24.5	8.2	12.2	2.0
事業所の職員数別						
４人以下	－	－	－	33.3	33.3	－
９人以下	16.7	16.7	16.7	5.6	22.2	－
19人以下	39.4	21.2	24.2	6.1	9.1	6.1
29人以下	50.0	16.7	16.7	8.3	33.3	－
30人以上	31.3	31.3	31.3	6.3	12.5	6.3
事業所の事業継続年数別						
１年未満	－	－	－	－	100.0	－
１年～２年未満	－	－	33.3	－	33.3	－
２年～３年未満	－	－	－	－	100.0	－
３年～４年未満	100.0	50.0	25.0	－	－	－
４年～５年未満	25.0	－	－	25.0	25.0	－
５年～10年未満	30.8	15.4	23.1	7.7	15.4	3.8
10年以上	31.9	23.4	21.3	10.6	12.8	4.3
事業所の人員の過不足状況別						
人手不足	37.5	22.5	20.0	10.0	20.0	2.5
やや人手不足	25.7	14.3	22.9	5.7	17.1	2.9
過不足はない	36.4	27.3	18.2	9.1	9.1	9.1
やや余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－
余剰人員がいる	－	－	－	－	－	－
事業所の経営状況別						
良い	20.0	20.0	20.0	10.0	20.0	－
まあ良い	22.2	22.2	33.3	－	11.1	11.1
どちらともいえない	43.8	21.9	18.8	15.6	15.6	3.1
あまり良くない	33.3	16.7	16.7	5.6	22.2	－
良くない	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無の有無別						
相談窓口がある	32.1	18.5	19.8	9.9	16.0	3.7
相談窓口はない	16.7	16.7	16.7	－	50.0	－

6　集計表（労働者）

問１　あなたご自身についてお伺いします。（○はそれぞれ１つずつ）

（ア）性別

	調査数	男性	女性	どちらともいえない	無回答
職種別					
訪問介護員	303	10.9	88.1	1.0	－
サービス提供責任者	149	15.4	83.9	0.7	－
介護支援専門員	264	25.0	75.0	－	－
性別					
訪問介護員／男性	33	100.0	－	－	－
女性	267	－	100.0	－	－
どちらともいえない	3	－	－	100.0	－
サービス提供責任者／男性	23	100.0	－	－	－
女性	125	－	100.0	－	－
どちらともいえない	1	－	－	100.0	－
介護支援専門員／男性	66	100.0	－	－	－
女性	198	－	100.0	－	－
どちらともいえない	－	－	－	－	－
年齢別					
訪問介護員／20歳～39歳	58	24.1	75.9	－	－
40歳～49歳	65	12.3	84.6	3.1	－
50歳～59歳	89	6.7	93.3	－	－
60歳以上	91	5.5	93.4	1.1	－
サービス提供責任者／20歳～39歳	28	39.3	57.1	3.6	－
40歳～49歳	40	22.5	77.5	－	－
50歳～59歳	45	4.4	95.6	－	－
60歳以上	36	2.8	97.2	－	－
介護支援専門員／20歳～39歳	20	30.0	70.0	－	－
40歳～49歳	75	44.0	56.0	－	－
50歳～59歳	89	22.5	77.5	－	－
60歳以上	80	8.8	91.3	－	－
現在の勤務先での経験年数別					
訪問介護員／１年未満	49	16.3	83.7	－	－
１年～３年未満	60	13.3	86.7	－	－
３年～５年未満	51	15.7	82.4	2.0	－
５年～10年未満	52	5.8	92.3	1.9	－
10年以上	91	6.6	92.3	1.1	－
サービス提供責任者／１年未満	4	－	100.0	－	－
１年～３年未満	22	22.7	77.3	－	－
３年～５年未満	18	16.7	77.8	5.6	－
５年～10年未満	45	20.0	80.0	－	－
10年以上	59	10.2	89.8	－	－
介護支援専門員／１年未満	33	21.2	78.8	－	－
１年～３年未満	51	29.4	70.6	－	－
３年～５年未満	45	28.9	71.1	－	－
５年～10年未満	70	31.4	68.6	－	－
10年以上	64	12.5	87.5	－	－
現在の職種での通算の経験年数別					
訪問介護員／１年未満	13	30.8	69.2	－	－
１年～３年未満	26	19.2	80.8	－	－
３年～５年未満	36	22.2	77.8	－	－
５年～10年未満	62	11.3	87.1	1.6	－
10年以上	165	5.5	93.3	1.2	－
サービス提供責任者／１年未満	1	－	100.0	－	－
１年～３年未満	1	－	100.0	－	－
３年～５年未満	8	25.0	75.0	－	－
５年～10年未満	20	15.0	80.0	5.0	－
10年以上	118	15.3	84.7	－	－
介護支援専門員／１年未満	12	8.3	91.7	－	－
１年～３年未満	20	30.0	70.0	－	－
３年～５年未満	22	22.7	77.3	－	－
５年～10年未満	56	35.7	64.3	－	－
10年以上	154	22.1	77.9	－	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別					
訪問介護員／相談窓口がある	207	11.1	88.4	0.5	－
相談窓口はない	81	9.9	87.7	2.5	－
サービス提供責任者／相談窓口がある	121	17.4	81.8	0.8	－
相談窓口はない	27	7.4	92.6	－	－
介護支援専門員／相談窓口がある	183	24.6	75.4	－	－
相談窓口はない	74	28.4	71.6	－	－

問１　あなたご自身についてお伺いします。（○はそれぞれ１つずつ）

（２）年齢

	調査数	20歳～29歳	30歳～39歳	40歳～49歳	50歳～59歳	60歳以上	無回答
職種別							
訪問介護員	303	7.3	11.9	21.5	29.4	30.0	－
サービス提供責任者	149	5.4	13.4	26.8	30.2	24.2	－
介護支援専門員	264	－	7.6	28.4	33.7	30.3	－
性別							
訪問介護員／男性	33	33.3	9.1	24.2	18.2	15.2	－
女性	267	4.1	12.4	20.6	31.1	31.8	－
どちらともいえない	3	－	－	66.7	－	33.3	－
サービス提供責任者／男性	23	4.3	43.5	39.1	8.7	4.3	－
女性	125	4.8	8.0	24.8	34.4	28.0	－
どちらともいえない	1	100.0	－	－	－	－	－
介護支援専門員／男性	66	－	9.1	50.0	30.3	10.6	－
女性	198	－	7.1	21.2	34.8	36.9	－
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－
年齢別							
訪問介護員／20歳～39歳	58	37.9	62.1	－	－	－	－
40歳～49歳	65	－	－	100.0	－	－	－
50歳～59歳	89	－	－	－	100.0	－	－
60歳以上	91	－	－	－	－	100.0	－
サービス提供責任者／20歳～39歳	28	28.6	71.4	－	－	－	－
40歳～49歳	40	－	－	100.0	－	－	－
50歳～59歳	45	－	－	－	100.0	－	－
60歳以上	36	－	－	－	－	100.0	－
介護支援専門員／20歳～39歳	20	－	100.0	－	－	－	－
40歳～49歳	75	－	－	100.0	－	－	－
50歳～59歳	89	－	－	－	100.0	－	－
60歳以上	80	－	－	－	－	100.0	－
現在の勤務先での経験年数別							
訪問介護員／１年未満	49	18.4	14.3	24.5	30.6	12.2	－
１年～３年未満	60	10.0	20.0	30.0	23.3	16.7	－
３年～５年未満	51	9.8	11.8	27.5	33.3	17.6	－
５年～10年未満	52	1.9	9.6	15.4	30.8	42.3	－
10年以上	91	1.1	6.6	14.3	29.7	48.4	－
サービス提供責任者／１年未満	4	25.0	－	－	25.0	50.0	－
１年～３年未満	22	9.1	31.8	18.2	22.7	18.2	－
３年～５年未満	18	11.1	11.1	44.4	22.2	11.1	－
５年～10年未満	45	4.4	22.2	33.3	28.9	11.1	－
10年以上	59	1.7	1.7	20.3	37.3	39.0	－
介護支援専門員／１年未満	33	－	18.2	39.4	21.2	21.2	－
１年～３年未満	51	－	11.8	31.4	37.3	19.6	－
３年～５年未満	45	－	13.3	33.3	31.1	22.2	－
５年～10年未満	70	－	2.9	30.0	32.9	34.3	－
10年以上	64	－	－	15.6	39.1	45.3	－
現在の職種での通算の経験年数別							
訪問介護員／１年未満	13	15.4	7.7	46.2	30.8	－	－
１年～３年未満	26	15.4	23.1	23.1	23.1	15.4	－
３年～５年未満	36	27.8	13.9	30.6	11.1	16.7	－
５年～10年未満	62	8.1	17.7	17.7	32.3	24.2	－
10年以上	165	0.6	7.9	18.8	33.3	39.4	－
サービス提供責任者／１年未満	1	－	－	100.0	－	－	－
１年～３年未満	1	－	100.0	－	－	－	－
３年～５年未満	8	37.5	25.0	25.0	12.5	－	－
５年～10年未満	20	20.0	20.0	25.0	15.0	20.0	－
10年以上	118	0.8	11.0	27.1	34.7	26.3	－
介護支援専門員／１年未満	12	－	41.7	33.3	8.3	16.7	－
１年～３年未満	20	－	25.0	30.0	40.0	5.0	－
３年～５年未満	22	－	18.2	40.9	13.6	27.3	－
５年～10年未満	56	－	8.9	28.6	41.1	21.4	－
10年以上	154	－	0.6	26.0	35.1	38.3	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別							
訪問介護員／相談窓口がある	207	7.7	10.6	21.3	29.5	30.9	－
相談窓口はない	81	7.4	13.6	23.5	27.2	28.4	－
サービス提供責任者／相談窓口がある	121	5.8	14.0	31.4	25.6	23.1	－
相談窓口はない	27	3.7	7.4	7.4	51.9	29.6	－
介護支援専門員／相談窓口がある	183	－	7.7	26.8	35.5	30.1	－
相談窓口はない	74	－	8.1	33.8	32.4	25.7	－

問１　あなたご自身についてお伺いします。（○はそれぞれ１つずつ）

（ウ）職種

	調査数	訪問介護員	サービス提供責任者	介護支援専門員	無回答
職種別					
訪問介護員	303	100.0	－	－	－
サービス提供責任者	149	－	100.0	－	－
介護支援専門員	264	－	－	100.0	－
性別					
訪問介護員／男性	33	100.0	－	－	－
女性	267	100.0	－	－	－
どちらともいえない	3	100.0	－	－	－
サービス提供責任者／男性	23	－	100.0	－	－
女性	125	－	100.0	－	－
どちらともいえない	1	－	100.0	－	－
介護支援専門員／男性	66	－	－	100.0	－
女性	198	－	－	100.0	－
どちらともいえない	－	－	－	－	－
年齢別					
訪問介護員／20歳～39歳	58	100.0	－	－	－
40歳～49歳	65	100.0	－	－	－
50歳～59歳	89	100.0	－	－	－
60歳以上	91	100.0	－	－	－
サービス提供責任者／20歳～39歳	28	－	100.0	－	－
40歳～49歳	40	－	100.0	－	－
50歳～59歳	45	－	100.0	－	－
60歳以上	36	－	100.0	－	－
介護支援専門員／20歳～39歳	20	－	－	100.0	－
40歳～49歳	75	－	－	100.0	－
50歳～59歳	89	－	－	100.0	－
60歳以上	80	－	－	100.0	－
現在の勤務先での経験年数別					
訪問介護員／１年未満	49	100.0	－	－	－
１年～３年未満	60	100.0	－	－	－
３年～５年未満	51	100.0	－	－	－
５年～10年未満	52	100.0	－	－	－
10年以上	91	100.0	－	－	－
サービス提供責任者／１年未満	4	－	100.0	－	－
１年～３年未満	22	－	100.0	－	－
３年～５年未満	18	－	100.0	－	－
５年～10年未満	45	－	100.0	－	－
10年以上	59	－	100.0	－	－
介護支援専門員／１年未満	33	－	－	100.0	－
１年～３年未満	51	－	－	100.0	－
３年～５年未満	45	－	－	100.0	－
５年～10年未満	70	－	－	100.0	－
10年以上	64	－	－	100.0	－
現在の職種での通算の経験年数別					
訪問介護員／１年未満	13	100.0	－	－	－
１年～３年未満	26	100.0	－	－	－
３年～５年未満	36	100.0	－	－	－
５年～10年未満	62	100.0	－	－	－
10年以上	165	100.0	－	－	－
サービス提供責任者／１年未満	1	－	100.0	－	－
１年～３年未満	1	－	100.0	－	－
３年～５年未満	8	－	100.0	－	－
５年～10年未満	20	－	100.0	－	－
10年以上	118	－	100.0	－	－
介護支援専門員／１年未満	12	－	－	100.0	－
１年～３年未満	20	－	－	100.0	－
３年～５年未満	22	－	－	100.0	－
５年～10年未満	56	－	－	100.0	－
10年以上	154	－	－	100.0	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別					
訪問介護員／相談窓口がある	207	100.0	－	－	－
相談窓口はない	81	100.0	－	－	－
サービス提供責任者／相談窓口がある	121	－	100.0	－	－
相談窓口はない	27	－	100.0	－	－
介護支援専門員／相談窓口がある	183	－	－	100.0	－
相談窓口はない	74	－	－	100.0	－

問１　あなたご自身についてお伺いします。（○はそれぞれ１つずつ）

（エ）就業形態

	調査数	無期契約の社員・職員（期間の定めのない労働契約に基づく労働時間が短い者を含む。）	フルタイム勤務の有期契約の社員・職員	短時間勤務の有期契約の社員・職員	無回答
職種別					
訪問介護員	303	53.1	21.1	22.4	3.3
サービス提供責任者	149	73.8	20.1	4.0	2.0
介護支援専門員	264	76.1	18.9	3.8	1.1
性別					
訪問介護員／男性	33	66.7	24.2	9.1	－
女性	267	50.9	21.0	24.3	3.7
どちらともいえない	3	100.0	－	－	－
サービス提供責任者／男性	23	82.6	17.4	－	－
女性	125	72.0	20.8	4.8	2.4
どちらともいえない	1	100.0	－	－	－
介護支援専門員／男性	66	87.9	12.1	－	－
女性	198	72.2	21.2	5.1	1.5
どちらともいえない	－	－	－	－	－
年齢別					
訪問介護員／20歳～39歳	58	53.4	19.0	22.4	5.2
40歳～49歳	65	56.9	23.1	16.9	3.1
50歳～59歳	89	64.0	15.7	16.9	3.4
60歳以上	91	39.6	26.4	31.9	2.2
サービス提供責任者／20歳～39歳	28	71.4	25.0	3.6	－
40歳～49歳	40	72.5	17.5	5.0	5.0
50歳～59歳	45	77.8	17.8	2.2	2.2
60歳以上	36	72.2	22.2	5.6	－
介護支援専門員／20歳～39歳	20	80.0	20.0	－	－
40歳～49歳	75	92.0	5.3	2.7	－
50歳～59歳	89	76.4	21.3	1.1	1.1
60歳以上	80	60.0	28.8	8.8	2.5
現在の勤務先での経験年数別					
訪問介護員／１年未満	49	53.1	18.4	22.4	6.1
１年～３年未満	60	55.0	18.3	20.0	6.7
３年～５年未満	51	52.9	21.6	23.5	2.0
５年～10年未満	52	50.0	26.9	23.1	－
10年以上	91	53.8	20.9	23.1	2.2
サービス提供責任者／１年未満	4	50.0	50.0	－	－
１年～３年未満	22	72.7	18.2	4.5	4.5
３年～５年未満	18	77.8	11.1	5.6	5.6
５年～10年未満	45	75.6	20.0	4.4	－
10年以上	59	74.6	20.3	3.4	1.7
介護支援専門員／１年未満	33	78.8	15.2	3.0	3.0
１年～３年未満	51	70.6	25.5	3.9	－
３年～５年未満	45	77.8	17.8	4.4	－
５年～10年未満	70	85.7	11.4	2.9	－
10年以上	64	67.2	25.0	4.7	3.1
現在の職種での通算の経験年数別					
訪問介護員／１年未満	13	38.5	38.5	23.1	－
１年～３年未満	26	50.0	19.2	26.9	3.8
３年～５年未満	36	52.8	19.4	22.2	5.6
５年～10年未満	62	59.7	22.6	14.5	3.2
10年以上	165	52.7	20.0	24.2	3.0
サービス提供責任者／１年未満	1	100.0	－	－	－
１年～３年未満	1	100.0	－	－	－
３年～５年未満	8	75.0	25.0	－	－
５年～10年未満	20	70.0	20.0	10.0	－
10年以上	118	73.7	20.3	3.4	2.5
介護支援専門員／１年未満	12	75.0	16.7	8.3	－
１年～３年未満	20	90.0	10.0	－	－
３年～５年未満	22	77.3	13.6	9.1	－
５年～10年未満	56	76.8	19.6	3.6	－
10年以上	154	74.0	20.8	3.2	1.9
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別					
訪問介護員／相談窓口がある	207	53.6	21.3	23.7	1.4
相談窓口はない	81	53.1	21.0	18.5	7.4
サービス提供責任者／相談窓口がある	121	72.7	21.5	3.3	2.5
相談窓口はない	27	81.5	11.1	7.4	－
介護支援専門員／相談窓口がある	183	73.2	22.4	2.7	1.6
相談窓口はない	74	82.4	12.2	5.4	－

問１　あなたご自身についてお伺いします。（○はそれぞれ１つずつ）

（オ）担当している人数　訪問介護員又はサービス提供責任者（最近１か月に担当・訪問した利用者の方の人数）

	調査数	0人	1～9人	10～19人	20～29人	30～39人	40～49人	50～69人	70～99人	100人以上	無回答
職種別											
訪問介護員	303	0.3	20.1	21.5	12.9	9.2	6.6	4.6	2.3	5.0	17.5
サービス提供責任者	149	－	13.4	19.5	18.1	16.1	12.8	8.1	4.7	1.3	6.0
介護支援専門員	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
性別											
訪問介護員／男性	33	－	18.2	24.2	21.2	6.1	12.1	－	3.0	－	15.2
女性	267	0.4	20.6	21.0	12.0	9.4	6.0	4.9	2.2	5.6	18.0
どちらともいえない	3	－	－	33.3	－	33.3	－	33.3	－	－	－
サービス提供責任者／男性	23	－	26.1	17.4	17.4	4.3	13.0	8.7	8.7	4.3	－
女性	125	－	10.4	20.0	18.4	18.4	12.8	8.0	4.0	0.8	7.2
どちらともいえない	1	－	100.0	－	－	－	－	－	－	－	－
介護支援専門員／男性	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
女性	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
年齢別											
訪問介護員／20歳～39歳	58	－	15.5	25.9	13.8	10.3	10.3	5.2	1.7	3.4	13.8
40歳～49歳	65	－	13.8	18.5	16.9	9.2	6.2	6.2	1.5	4.6	23.1
50歳～59歳	89	－	20.2	25.8	12.4	9.0	5.6	3.4	4.5	3.4	15.7
60歳以上	91	1.1	27.5	16.5	9.9	8.8	5.5	4.4	1.1	7.7	17.6
サービス提供責任者／20歳～39歳	28	－	17.9	21.4	17.9	10.7	14.3	3.6	7.1	3.6	3.6
40歳～49歳	40	－	5.0	12.5	22.5	30.0	15.0	5.0	5.0	－	5.0
50歳～59歳	45	－	6.7	17.8	20.0	11.1	13.3	17.8	4.4	2.2	6.7
60歳以上	36	－	27.8	27.8	11.1	11.1	8.3	2.8	2.8	－	8.3
介護支援専門員／20歳～39歳	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
40歳～49歳	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
50歳～59歳	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
60歳以上	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
現在の勤務先での経験年数別											
訪問介護員／１年未満	49	－	12.2	20.4	20.4	8.2	4.1	12.2	2.0	4.1	16.3
１年～３年未満	60	－	18.3	20.0	11.7	10.0	8.3	3.3	1.7	8.3	18.3
３年～５年未満	51	－	17.6	25.5	17.6	11.8	3.9	2.0	－	－	21.6
５年～10年未満	52	1.9	25.0	28.8	9.6	5.8	7.7	5.8	3.8	1.9	9.6
10年以上	91	－	24.2	16.5	8.8	9.9	7.7	2.2	3.3	7.7	19.8
サービス提供責任者／１年未満	4	－	－	75.0	－	25.0	－	－	－	－	－
１年～３年未満	22	－	13.6	18.2	18.2	4.5	13.6	9.1	4.5	－	18.2
３年～５年未満	18	－	11.1	27.8	16.7	5.6	27.8	5.6	－	5.6	－
５年～10年未満	45	－	15.6	17.8	15.6	22.2	11.1	4.4	6.7	－	6.7
10年以上	59	－	13.6	15.3	20.3	18.6	10.2	11.9	5.1	1.7	3.4
介護支援専門員／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
３年～５年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
５年～10年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
10年以上	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
現在の職種での通算の経験年数別											
訪問介護員／１年未満	13	－	30.8	15.4	23.1	－	7.7	23.1	－	－	－
１年～３年未満	26	－	23.1	19.2	3.8	15.4	15.4	3.8	－	3.8	15.4
３年～５年未満	36	－	16.7	27.8	13.9	8.3	2.8	－	－	2.8	27.8
５年～10年未満	62	－	12.9	30.6	14.5	8.1	3.2	4.8	6.5	8.1	11.3
10年以上	165	0.6	22.4	17.0	12.7	9.7	7.3	4.2	1.8	4.8	19.4
サービス提供責任者／１年未満	1	－	－	100.0	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	1	－	－	－	－	－	100.0	－	－	－	－
３年～５年未満	8	－	－	37.5	37.5	－	12.5	12.5	－	－	－
５年～10年未満	20	－	10.0	15.0	20.0	20.0	10.0	5.0	5.0	5.0	10.0
10年以上	118	－	15.3	17.8	16.9	16.9	12.7	8.5	5.1	0.8	5.9
介護支援専門員／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
３年～５年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
５年～10年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
10年以上	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別											
訪問介護員／相談窓口がある	207	0.5	20.8	22.2	13.5	8.7	5.8	3.9	1.9	6.3	16.4
相談窓口はない	81	－	14.8	17.3	13.6	12.3	9.9	7.4	2.5	2.5	19.8
サービス提供責任者／相談窓口がある	121	－	14.9	19.0	19.0	15.7	11.6	6.6	5.0	1.7	6.6
相談窓口はない	27	－	7.4	18.5	14.8	18.5	18.5	14.8	3.7	－	3.7
介護支援専門員／相談窓口がある	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
相談窓口はない	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－

問１　あなたご自身についてお伺いします。（○はそれぞれ１つずつ）

（オ）担当している人数　訪問介護員又はサービス提供責任者（最近１か月に担当・訪問した利用者の方の人数）

	調査数	平均	最小値	最大値
職種別				
訪問介護員	250	28.17	0.00	250.00
サービス提供責任者	140	29.35	1.00	130.00
介護支援専門員	－	－	－	－
性別				
訪問介護員／男性	28	22.46	2.00	97.00
女性	219	28.88	0.00	250.00
どちらともいえない	3	30.00	10.00	50.00
サービス提供責任者／男性	23	30.48	1.00	100.00
女性	116	29.34	1.00	130.00
どちらともいえない	1	4.00	4.00	4.00
介護支援専門員／男性	－	－	－	－
女性	－	－	－	－
どちらともいえない	－	－	－	－
年齢別				
訪問介護員／20歳～39歳	50	29.08	2.00	250.00
40歳～49歳	50	31.00	3.00	181.00
50歳～59歳	75	26.25	1.00	103.00
60歳以上	75	27.60	0.00	120.00
サービス提供責任者／20歳～39歳	27	29.44	1.00	100.00
40歳～49歳	38	31.42	8.00	90.00
50歳～59歳	42	34.24	2.00	130.00
60歳以上	33	20.67	1.00	90.00
介護支援専門員／20歳～39歳	－	－	－	－
40歳～49歳	－	－	－	－
50歳～59歳	－	－	－	－
60歳以上	－	－	－	－
現在の勤務先での経験年数別				
訪問介護員／１年未満	41	29.88	1.00	100.00
１年～３年未満	49	35.27	1.00	250.00
３年～５年未満	40	18.78	3.00	62.00
５年～10年未満	47	24.89	0.00	181.00
10年以上	73	29.71	1.00	120.00
サービス提供責任者／１年未満	4	20.50	15.00	30.00
１年～３年未満	18	27.78	1.00	70.00
３年～５年未満	18	30.17	4.00	100.00
５年～10年未満	42	27.52	1.00	80.00
10年以上	57	31.63	1.00	130.00
介護支援専門員／１年未満	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	－	－
３年～５年未満	－	－	－	－
５年～10年未満	－	－	－	－
10年以上	－	－	－	－
現在の職種での通算の経験年数別				
訪問介護員／１年未満	13	25.31	2.00	62.00
１年～３年未満	22	28.41	1.00	147.00
３年～５年未満	26	19.85	3.00	100.00
５年～10年未満	55	36.02	2.00	250.00
10年以上	133	26.93	0.00	120.00
サービス提供責任者／１年未満	1	15.00	15.00	15.00
１年～３年未満	1	40.00	40.00	40.00
３年～５年未満	8	27.38	11.00	62.00
５年～10年未満	18	32.22	4.00	100.00
10年以上	111	29.18	1.00	130.00
介護支援専門員／１年未満	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	－	－
３年～５年未満	－	－	－	－
５年～10年未満	－	－	－	－
10年以上	－	－	－	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別				
訪問介護員／相談窓口がある	173	28.84	0.00	250.00
相談窓口はない	65	28.97	1.00	103.00
サービス提供責任者／相談窓口がある	113	28.84	1.00	130.00
相談窓口はない	26	32.12	1.00	82.00
介護支援専門員／相談窓口がある	－	－	－	－
相談窓口はない	－	－	－	－

問１　あなたご自身についてお伺いします。（○はそれぞれ１つずつ）

（オ）担当している人数　介護支援専門員（最近１か月にケアプランを作成した方の人数）

	調査数	0人	1～9人	10～19人	20～29人	30～39人	40～44人	45人以上	無回答
職種別									
訪問介護員	－	－	－	－	－	－	－	－	－
サービス提供責任者	－	－	－	－	－	－	－	－	－
介護支援専門員	264	1.5	24.2	6.8	12.5	31.4	10.2	6.1	7.2
性別									
訪問介護員／男性	－	－	－	－	－	－	－	－	－
女性	－	－	－	－	－	－	－	－	－
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－	－	－
サービス提供責任者／男性	－	－	－	－	－	－	－	－	－
女性	－	－	－	－	－	－	－	－	－
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－	－	－
介護支援専門員／男性	66	1.5	15.2	9.1	9.1	34.8	13.6	6.1	10.6
女性	198	1.5	27.3	6.1	13.6	30.3	9.1	6.1	6.1
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－	－	－
年齢別									
訪問介護員／20歳～39歳	－	－	－	－	－	－	－	－	－
40歳～49歳	－	－	－	－	－	－	－	－	－
50歳～59歳	－	－	－	－	－	－	－	－	－
60歳以上	－	－	－	－	－	－	－	－	－
サービス提供責任者／20歳～39歳	－	－	－	－	－	－	－	－	－
40歳～49歳	－	－	－	－	－	－	－	－	－
50歳～59歳	－	－	－	－	－	－	－	－	－
60歳以上	－	－	－	－	－	－	－	－	－
介護支援専門員／20歳～39歳	20	－	20.0	10.0	15.0	20.0	10.0	5.0	20.0
40歳～49歳	75	－	16.0	6.7	14.7	38.7	13.3	9.3	1.3
50歳～59歳	89	1.1	27.0	6.7	7.9	34.8	9.0	7.9	5.6
60歳以上	80	3.8	30.0	6.3	15.0	23.8	8.8	1.3	11.3
現在の勤務先での経験年数別									
訪問介護員／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
３年～５年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
５年～10年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
10年以上	－	－	－	－	－	－	－	－	－
サービス提供責任者／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
３年～５年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
５年～10年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
10年以上	－	－	－	－	－	－	－	－	－
介護支援専門員／１年未満	33	3.0	30.3	6.1	18.2	24.2	6.1	6.1	6.1
１年～３年未満	51	2.0	27.5	7.8	11.8	25.5	13.7	2.0	9.8
３年～５年未満	45	－	26.7	2.2	8.9	17.8	26.7	8.9	8.9
５年～10年未満	70	1.4	27.1	10.0	11.4	34.3	4.3	4.3	7.1
10年以上	64	1.6	14.1	6.3	14.1	45.3	4.7	9.4	4.7
現在の職種での通算の経験年数別									
訪問介護員／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
３年～５年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
５年～10年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
10年以上	－	－	－	－	－	－	－	－	－
サービス提供責任者／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
３年～５年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
５年～10年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
10年以上	－	－	－	－	－	－	－	－	－
介護支援専門員／１年未満	12	－	41.7	8.3	25.0	16.7	－	－	8.3
１年～３年未満	20	－	45.0	5.0	10.0	20.0	15.0	－	5.0
３年～５年未満	22	4.5	45.5	4.5	9.1	4.5	18.2	9.1	4.5
５年～10年未満	56	－	23.2	8.9	14.3	30.4	7.1	5.4	10.7
10年以上	154	1.9	17.5	6.5	11.7	38.3	10.4	7.1	6.5
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別									
訪問介護員／相談窓口がある	－	－	－	－	－	－	－	－	－
相談窓口はない	－	－	－	－	－	－	－	－	－
サービス提供責任者／相談窓口がある	－	－	－	－	－	－	－	－	－
相談窓口はない	－	－	－	－	－	－	－	－	－
介護支援専門員／相談窓口がある	183	1.1	20.8	8.7	12.6	34.4	8.2	6.6	7.7
相談窓口はない	74	2.7	31.1	2.7	13.5	25.7	14.9	5.4	4.1

問１　あなたご自身についてお伺いします。（○はそれぞれ１つずつ）

（オ）担当している人数　介護支援専門員（最近１か月にケアプランを作成した方の人数）

	調査数	平均	最小値	最大値
職種別				
訪問介護員	－	－	－	－
サービス提供責任者	－	－	－	－
介護支援専門員	245	24.85	0.00	75.00
性別				
訪問介護員／男性	－	－	－	－
女性	－	－	－	－
どちらともいえない	－	－	－	－
サービス提供責任者／男性	－	－	－	－
女性	－	－	－	－
どちらともいえない	－	－	－	－
介護支援専門員／男性	59	27.46	0.00	60.00
女性	186	24.02	0.00	75.00
どちらともいえない	－	－	－	－
年齢別				
訪問介護員／20歳～39歳	－	－	－	－
40歳～49歳	－	－	－	－
50歳～59歳	－	－	－	－
60歳以上	－	－	－	－
サービス提供責任者／20歳～39歳	－	－	－	－
40歳～49歳	－	－	－	－
50歳～59歳	－	－	－	－
60歳以上	－	－	－	－
介護支援専門員／20歳～39歳	16	23.44	1.00	50.00
40歳～49歳	74	29.23	3.00	75.00
50歳～59歳	84	24.79	0.00	50.00
60歳以上	71	20.68	0.00	45.00
現在の勤務先での経験年数別				
訪問介護員／１年未満	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	－	－
３年～５年未満	－	－	－	－
５年～10年未満	－	－	－	－
10年以上	－	－	－	－
サービス提供責任者／１年未満	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	－	－
３年～５年未満	－	－	－	－
５年～10年未満	－	－	－	－
10年以上	－	－	－	－
介護支援専門員／１年未満	31	22.29	0.00	75.00
１年～３年未満	46	22.26	0.00	45.00
３年～５年未満	41	27.32	3.00	50.00
５年～10年未満	65	23.40	0.00	50.00
10年以上	61	27.90	0.00	50.00
現在の職種での通算の経験年数別				
訪問介護員／１年未満	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	－	－
３年～５年未満	－	－	－	－
５年～10年未満	－	－	－	－
10年以上	－	－	－	－
サービス提供責任者／１年未満	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	－	－
３年～５年未満	－	－	－	－
５年～10年未満	－	－	－	－
10年以上	－	－	－	－
介護支援専門員／１年未満	11	15.36	1.00	31.00
１年～３年未満	19	19.11	3.00	43.00
３年～５年未満	21	20.52	0.00	75.00
５年～10年未満	50	23.98	4.00	45.00
10年以上	144	27.26	0.00	60.00
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別				
訪問介護員／相談窓口がある	－	－	－	－
相談窓口はない	－	－	－	－
サービス提供責任者／相談窓口がある	－	－	－	－
相談窓口はない	－	－	－	－
介護支援専門員／相談窓口がある	169	25.53	0.00	75.00
相談窓口はない	71	23.73	0.00	50.00

問１　あなたご自身についてお伺いします。（○はそれぞれ１つずつ）

（カ）職位

	調査数	管理職	主任・リーダー	一般職・担当職	無回答
職種別					
訪問介護員	303	3.6	3.6	90.4	2.3
サービス提供責任者	149	29.5	18.1	51.7	0.7
介護支援専門員	264	33.3	5.3	60.6	0.8
性別					
訪問介護員／男性	33	12.1	6.1	81.8	－
女性	267	2.6	3.0	91.8	2.6
どちらともいえない	3	－	33.3	66.7	－
サービス提供責任者／男性	23	34.8	13.0	52.2	－
女性	125	28.8	19.2	51.2	0.8
どちらともいえない	1	－	－	100.0	－
介護支援専門員／男性	66	48.5	1.5	50.0	－
女性	198	28.3	6.6	64.1	1.0
どちらともいえない	－	－	－	－	－
年齢別					
訪問介護員／20歳～39歳	58	3.4	1.7	94.8	－
40歳～49歳	65	3.1	6.2	89.2	1.5
50歳～59歳	89	2.2	4.5	87.6	5.6
60歳以上	91	5.5	2.2	91.2	1.1
サービス提供責任者／20歳～39歳	28	25.0	14.3	60.7	－
40歳～49歳	40	22.5	15.0	62.5	－
50歳～59歳	45	28.9	26.7	44.4	－
60歳以上	36	41.7	13.9	41.7	2.8
介護支援専門員／20歳～39歳	20	10.0	－	90.0	－
40歳～49歳	75	38.7	4.0	57.3	－
50歳～59歳	89	37.1	5.6	57.3	－
60歳以上	80	30.0	7.5	60.0	2.5
現在の勤務先での経験年数別					
訪問介護員／１年未満	49	2.0	－	98.0	－
１年～３年未満	60	－	3.3	95.0	1.7
３年～５年未満	51	3.9	7.8	84.3	3.9
５年～10年未満	52	5.8	5.8	86.5	1.9
10年以上	91	5.5	2.2	89.0	3.3
サービス提供責任者／１年未満	4	25.0	－	75.0	－
１年～３年未満	22	36.4	18.2	45.5	－
３年～５年未満	18	22.2	16.7	61.1	－
５年～10年未満	45	31.1	20.0	48.9	－
10年以上	59	28.8	18.6	50.8	1.7
介護支援専門員／１年未満	33	6.1	3.0	90.9	－
１年～３年未満	51	21.6	2.0	74.5	2.0
３年～５年未満	45	35.6	2.2	60.0	2.2
５年～10年未満	70	37.1	7.1	55.7	－
10年以上	64	51.6	9.4	39.1	－
現在の職種での通算の経験年数別					
訪問介護員／１年未満	13	－	－	100.0	－
１年～３年未満	26	3.8	－	96.2	－
３年～５年未満	36	－	2.8	94.4	2.8
５年～10年未満	62	4.8	3.2	91.9	－
10年以上	165	4.2	4.8	87.3	3.6
サービス提供責任者／１年未満	1	－	－	100.0	－
１年～３年未満	1	100.0	－	－	－
３年～５年未満	8	37.5	－	62.5	－
５年～10年未満	20	15.0	10.0	75.0	－
10年以上	118	31.4	21.2	47.5	－
介護支援専門員／１年未満	12	8.3	－	91.7	－
１年～３年未満	20	10.0	－	90.0	－
３年～５年未満	22	13.6	4.5	81.8	－
５年～10年未満	56	23.2	7.1	67.9	1.8
10年以上	154	44.8	5.8	48.7	0.6
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別					
訪問介護員／相談窓口がある	207	4.3	3.9	89.4	2.4
相談窓口はない	81	2.5	3.7	93.8	－
サービス提供責任者／相談窓口がある	121	30.6	19.8	48.8	0.8
相談窓口はない	27	25.9	11.1	63.0	－
介護支援専門員／相談窓口がある	183	33.9	6.0	59.6	0.5
相談窓口はない	74	32.4	4.1	63.5	－

問１　あなたご自身についてお伺いします。（○はそれぞれ１つずつ）

（キ）現在の勤務先での経験年数

	調査数	1年未満	1年～3年未満	3年～5年未満	5年～10年未満	10年以上	無回答
職種別							
訪問介護員	303	16.2	19.8	16.8	17.2	30.0	－
サービス提供責任者	149	2.7	14.8	12.1	30.2	39.6	0.7
介護支援専門員	264	12.5	19.3	17.0	26.5	24.2	0.4
性別							
訪問介護員／男性	33	24.2	24.2	24.2	9.1	18.2	－
女性	267	15.4	19.5	15.7	18.0	31.5	－
どちらともいえない	3	－	－	33.3	33.3	33.3	－
サービス提供責任者／男性	23	－	21.7	13.0	39.1	26.1	－
女性	125	3.2	13.6	11.2	28.8	42.4	0.8
どちらともいえない	1	－	－	100.0	－	－	－
介護支援専門員／男性	66	10.6	22.7	19.7	33.3	12.1	1.5
女性	198	13.1	18.2	16.2	24.2	28.3	－
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－
年齢別							
訪問介護員／20歳～39歳	58	27.6	31.0	19.0	10.3	12.1	－
40歳～49歳	65	18.5	27.7	21.5	12.3	20.0	－
50歳～59歳	89	16.9	15.7	19.1	18.0	30.3	－
60歳以上	91	6.6	11.0	9.9	24.2	48.4	－
サービス提供責任者／20歳～39歳	28	3.6	32.1	14.3	42.9	7.1	－
40歳～49歳	40	－	10.0	20.0	37.5	30.0	2.5
50歳～59歳	45	2.2	11.1	8.9	28.9	48.9	－
60歳以上	36	5.6	11.1	5.6	13.9	63.9	－
介護支援専門員／20歳～39歳	20	30.0	30.0	30.0	10.0	－	－
40歳～49歳	75	17.3	21.3	20.0	28.0	13.3	－
50歳～59歳	89	7.9	21.3	15.7	25.8	28.1	1.1
60歳以上	80	8.8	12.5	12.5	30.0	36.3	－
現在の勤務先での経験年数別							
訪問介護員／１年未満	49	100.0	－	－	－	－	－
１年～３年未満	60	－	100.0	－	－	－	－
３年～５年未満	51	－	－	100.0	－	－	－
５年～10年未満	52	－	－	－	100.0	－	－
10年以上	91	－	－	－	－	100.0	－
サービス提供責任者／１年未満	4	100.0	－	－	－	－	－
１年～３年未満	22	－	100.0	－	－	－	－
３年～５年未満	18	－	－	100.0	－	－	－
５年～10年未満	45	－	－	－	100.0	－	－
10年以上	59	－	－	－	－	100.0	－
介護支援専門員／１年未満	33	100.0	－	－	－	－	－
１年～３年未満	51	－	100.0	－	－	－	－
３年～５年未満	45	－	－	100.0	－	－	－
５年～10年未満	70	－	－	－	100.0	－	－
10年以上	64	－	－	－	－	100.0	－
現在の職種での通算の経験年数別							
訪問介護員／１年未満	13	100.0	－	－	－	－	－
１年～３年未満	26	19.2	80.8	－	－	－	－
３年～５年未満	36	30.6	19.4	50.0	－	－	－
５年～10年未満	62	17.7	17.7	17.7	45.2	1.6	－
10年以上	165	5.5	12.7	13.3	14.5	53.9	－
サービス提供責任者／１年未満	1	－	－	－	100.0	－	－
１年～３年未満	1	－	100.0	－	－	－	－
３年～５年未満	8	25.0	25.0	37.5	12.5	－	－
５年～10年未満	20	5.0	15.0	20.0	55.0	－	5.0
10年以上	118	0.8	13.6	9.3	27.1	49.2	－
介護支援専門員／１年未満	12	91.7	－	8.3	－	－	－
１年～３年未満	20	20.0	80.0	－	－	－	－
３年～５年未満	22	13.6	27.3	54.5	4.5	－	－
５年～10年未満	56	10.7	19.6	21.4	44.6	1.8	1.8
10年以上	154	5.8	11.7	13.0	28.6	40.9	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別							
訪問介護員／相談窓口がある	207	15.9	16.9	16.4	16.9	33.8	－
相談窓口はない	81	18.5	22.2	18.5	18.5	22.2	－
サービス提供責任者／相談窓口がある	121	3.3	12.4	14.9	32.2	36.4	0.8
相談窓口はない	27	－	22.2	－	22.2	55.6	－
介護支援専門員／相談窓口がある	183	13.1	20.2	13.7	26.8	25.7	0.5
相談窓口はない	74	9.5	17.6	27.0	24.3	21.6	－

問１　あなたご自身についてお伺いします。（○はそれぞれ１つずつ）

（ク）現在の勤務先と過去の勤務先を含めて現在の職種での通算の経験年数

	調査数	1年未満	1年～3年未満	3年～5年未満	5年～10年未満	10年以上	無回答
職種別							
訪問介護員	303	4.3	8.6	11.9	20.5	54.5	0.3
サービス提供責任者	149	0.7	0.7	5.4	13.4	79.2	0.7
介護支援専門員	264	4.5	7.6	8.3	21.2	58.3	－
性別							
訪問介護員／男性	33	12.1	15.2	24.2	21.2	27.3	－
女性	267	3.4	7.9	10.5	20.2	57.7	0.4
どちらともいえない	3	－	－	－	33.3	66.7	－
サービス提供責任者／男性	23	－	－	8.7	13.0	78.3	－
女性	125	0.8	0.8	4.8	12.8	80.0	0.8
どちらともいえない	1	－	－	－	100.0	－	－
介護支援専門員／男性	66	1.5	9.1	7.6	30.3	51.5	－
女性	198	5.6	7.1	8.6	18.2	60.6	－
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－
年齢別							
訪問介護員／20歳～39歳	58	5.2	17.2	25.9	27.6	24.1	－
40歳～49歳	65	9.2	9.2	16.9	16.9	47.7	－
50歳～59歳	89	4.5	6.7	4.5	22.5	61.8	－
60歳以上	91	－	4.4	6.6	16.5	71.4	1.1
サービス提供責任者／20歳～39歳	28	－	3.6	17.9	28.6	50.0	－
40歳～49歳	40	2.5	－	5.0	12.5	80.0	－
50歳～59歳	45	－	－	2.2	6.7	91.1	－
60歳以上	36	－	－	－	11.1	86.1	2.8
介護支援専門員／20歳～39歳	20	25.0	25.0	20.0	25.0	5.0	－
40歳～49歳	75	5.3	8.0	12.0	21.3	53.3	－
50歳～59歳	89	1.1	9.0	3.4	25.8	60.7	－
60歳以上	80	2.5	1.3	7.5	15.0	73.8	－
現在の勤務先での経験年数別							
訪問介護員／１年未満	49	26.5	10.2	22.4	22.4	18.4	－
１年～３年未満	60	－	35.0	11.7	18.3	35.0	－
３年～５年未満	51	－	－	35.3	21.6	43.1	－
５年～10年未満	52	－	－	－	53.8	46.2	－
10年以上	91	－	－	－	1.1	97.8	1.1
サービス提供責任者／１年未満	4	－	－	50.0	25.0	25.0	－
１年～３年未満	22	－	4.5	9.1	13.6	72.7	－
３年～５年未満	18	－	－	16.7	22.2	61.1	－
５年～10年未満	45	2.2	－	2.2	24.4	71.1	－
10年以上	59	－	－	－	－	98.3	1.7
介護支援専門員／１年未満	33	33.3	12.1	9.1	18.2	27.3	－
１年～３年未満	51	－	31.4	11.8	21.6	35.3	－
３年～５年未満	45	2.2	－	26.7	26.7	44.4	－
５年～10年未満	70	－	－	1.4	35.7	62.9	－
10年以上	64	－	－	－	1.6	98.4	－
現在の職種での通算の経験年数別							
訪問介護員／１年未満	13	100.0	－	－	－	－	－
１年～３年未満	26	－	100.0	－	－	－	－
３年～５年未満	36	－	－	100.0	－	－	－
５年～10年未満	62	－	－	－	100.0	－	－
10年以上	165	－	－	－	－	100.0	－
サービス提供責任者／１年未満	1	100.0	－	－	－	－	－
１年～３年未満	1	－	100.0	－	－	－	－
３年～５年未満	8	－	－	100.0	－	－	－
５年～10年未満	20	－	－	－	100.0	－	－
10年以上	118	－	－	－	－	100.0	－
介護支援専門員／１年未満	12	100.0	－	－	－	－	－
１年～３年未満	20	－	100.0	－	－	－	－
３年～５年未満	22	－	－	100.0	－	－	－
５年～10年未満	56	－	－	－	100.0	－	－
10年以上	154	－	－	－	－	100.0	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別							
訪問介護員／相談窓口がある	207	4.8	7.2	10.6	19.8	57.0	0.5
相談窓口はない	81	2.5	9.9	17.3	19.8	50.6	－
サービス提供責任者／相談窓口がある	121	0.8	－	6.6	14.0	77.7	0.8
相談窓口はない	27	－	3.7	－	11.1	85.2	－
介護支援専門員／相談窓口がある	183	3.3	7.7	8.7	21.9	58.5	－
相談窓口はない	74	6.8	8.1	6.8	18.9	59.5	－

問１　あなたご自身についてお伺いします。（○はそれぞれ１つずつ）

（ケ）利用者の要支援・要介護の状況

	調査数	要支援者が多い	要介護1・2の方が多い	要介護3以上が多い	その他	無回答
職種別						
訪問介護員	303	12.5	38.0	39.3	7.9	2.3
サービス提供責任者	149	14.8	40.3	37.6	6.7	0.7
介護支援専門員	－	－	－	－	－	－
性別						
訪問介護員／男性	33	6.1	27.3	54.5	9.1	3.0
女性	267	13.1	39.7	37.1	7.9	2.2
どちらともいえない	3	33.3	－	66.7	－	－
サービス提供責任者／男性	23	21.7	30.4	34.8	13.0	－
女性	125	12.8	42.4	38.4	5.6	0.8
どちらともいえない	1	100.0	－	－	－	－
介護支援専門員／男性	－	－	－	－	－	－
女性	－	－	－	－	－	－
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－
年齢別						
訪問介護員／20歳～39歳	58	8.6	36.2	51.7	3.4	－
40歳～49歳	65	12.3	40.0	38.5	6.2	3.1
50歳～59歳	89	11.2	34.8	41.6	11.2	1.1
60歳以上	91	16.5	40.7	29.7	8.8	4.4
サービス提供責任者／20歳～39歳	28	21.4	32.1	39.3	7.1	－
40歳～49歳	40	15.0	47.5	37.5	－	－
50歳～59歳	45	13.3	40.0	35.6	11.1	－
60歳以上	36	11.1	38.9	38.9	8.3	2.8
介護支援専門員／20歳～39歳	－	－	－	－	－	－
40歳～49歳	－	－	－	－	－	－
50歳～59歳	－	－	－	－	－	－
60歳以上	－	－	－	－	－	－
現在の勤務先での経験年数別						
訪問介護員／１年未満	49	12.2	36.7	44.9	6.1	－
１年～３年未満	60	8.3	36.7	45.0	8.3	1.7
３年～５年未満	51	15.7	33.3	39.2	3.9	7.8
５年～10年未満	52	9.6	38.5	44.2	7.7	－
10年以上	91	15.4	41.8	29.7	11.0	2.2
サービス提供責任者／１年未満	4	25.0	25.0	50.0	－	－
１年～３年未満	22	13.6	36.4	50.0	－	－
３年～５年未満	18	33.3	33.3	33.3	－	－
５年～10年未満	45	17.8	35.6	40.0	6.7	－
10年以上	59	6.8	47.5	32.2	11.9	1.7
介護支援専門員／１年未満	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	－	－	－	－
３年～５年未満	－	－	－	－	－	－
５年～10年未満	－	－	－	－	－	－
10年以上	－	－	－	－	－	－
現在の職種での通算の経験年数別						
訪問介護員／１年未満	13	7.7	30.8	46.2	15.4	－
１年～３年未満	26	19.2	34.6	38.5	7.7	－
３年～５年未満	36	5.6	44.4	41.7	2.8	5.6
５年～10年未満	62	9.7	30.6	50.0	8.1	1.6
10年以上	165	13.9	40.6	34.5	8.5	2.4
サービス提供責任者／１年未満	1	－	100.0	－	－	－
１年～３年未満	1	－	－	100.0	－	－
３年～５年未満	8	50.0	37.5	12.5	－	－
５年～10年未満	20	25.0	25.0	50.0	－	－
10年以上	118	11.0	43.2	36.4	8.5	0.8
介護支援専門員／１年未満	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	－	－	－	－
３年～５年未満	－	－	－	－	－	－
５年～10年未満	－	－	－	－	－	－
10年以上	－	－	－	－	－	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別						
訪問介護員／相談窓口がある	207	14.5	35.7	39.6	8.2	1.9
相談窓口はない	81	7.4	42.0	40.7	7.4	2.5
サービス提供責任者／相談窓口がある	121	15.7	42.1	33.9	7.4	0.8
相談窓口はない	27	11.1	29.6	55.6	3.7	－
介護支援専門員／相談窓口がある	－	－	－	－	－	－
相談窓口はない	－	－	－	－	－	－

問１　あなたご自身についてお伺いします。（○はそれぞれ１つずつ）

（コ）利用者の方の「身体介護」と「生活援助（家事援助）」のおおよその割合

	調査数	身体介護のみ	身体介護のほうが多い	おおむね半々	生活援助のほうが多い	生活援助のみ	無回答
職種別							
訪問介護員	303	4.0	41.3	29.0	21.1	2.3	2.3
サービス提供責任者	149	4.0	40.9	32.9	19.5	－	2.7
介護支援専門員	－	－	－	－	－	－	－
性別							
訪問介護員／男性	33	3.0	63.6	24.2	6.1	－	3.0
女性	267	3.7	38.6	29.6	23.2	2.6	2.2
どちらともいえない	3	33.3	33.3	33.3	－	－	－
サービス提供責任者／男性	23	4.3	52.2	4.3	34.8	－	4.3
女性	125	4.0	39.2	38.4	16.0	－	2.4
どちらともいえない	1	－	－	－	100.0	－	－
介護支援専門員／男性	－	－	－	－	－	－	－
女性	－	－	－	－	－	－	－
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－
年齢別							
訪問介護員／20歳～39歳	58	5.2	50.0	31.0	12.1	－	1.7
40歳～49歳	65	6.2	40.0	26.2	23.1	1.5	3.1
50歳～59歳	89	2.2	46.1	31.5	18.0	1.1	1.1
60歳以上	91	3.3	31.9	27.5	28.6	5.5	3.3
サービス提供責任者／20歳～39歳	28	－	46.4	25.0	25.0	－	3.6
40歳～49歳	40	2.5	35.0	35.0	22.5	－	5.0
50歳～59歳	45	8.9	37.8	33.3	20.0	－	－
60歳以上	36	2.8	47.2	36.1	11.1	－	2.8
介護支援専門員／20歳～39歳	－	－	－	－	－	－	－
40歳～49歳	－	－	－	－	－	－	－
50歳～59歳	－	－	－	－	－	－	－
60歳以上	－	－	－	－	－	－	－
現在の勤務先での経験年数別							
訪問介護員／１年未満	49	8.2	46.9	24.5	18.4	2.0	－
１年～３年未満	60	5.0	33.3	38.3	16.7	1.7	5.0
３年～５年未満	51	5.9	49.0	27.5	13.7	－	3.9
５年～10年未満	52	－	46.2	21.2	25.0	7.7	－
10年以上	91	2.2	36.3	30.8	27.5	1.1	2.2
サービス提供責任者／１年未満	4	－	25.0	50.0	25.0	－	－
１年～３年未満	22	－	59.1	18.2	13.6	－	9.1
３年～５年未満	18	－	27.8	44.4	27.8	－	－
５年～10年未満	45	4.4	37.8	35.6	20.0	－	2.2
10年以上	59	6.8	40.7	32.2	18.6	－	1.7
介護支援専門員／１年未満	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	－	－	－	－	－
３年～５年未満	－	－	－	－	－	－	－
５年～10年未満	－	－	－	－	－	－	－
10年以上	－	－	－	－	－	－	－
現在の職種での通算の経験年数別							
訪問介護員／１年未満	13	－	69.2	23.1	7.7	－	－
１年～３年未満	26	7.7	30.8	34.6	23.1	3.8	－
３年～５年未満	36	8.3	47.2	19.4	19.4	－	5.6
５年～10年未満	62	3.2	38.7	35.5	19.4	3.2	－
10年以上	165	3.0	40.6	28.5	22.4	2.4	3.0
サービス提供責任者／１年未満	1	－	－	－	100.0	－	－
１年～３年未満	1	－	100.0	－	－	－	－
３年～５年未満	8	－	12.5	37.5	50.0	－	－
５年～10年未満	20	5.0	40.0	35.0	20.0	－	－
10年以上	118	4.2	43.2	32.2	16.9	－	3.4
介護支援専門員／１年未満	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	－	－	－	－	－
３年～５年未満	－	－	－	－	－	－	－
５年～10年未満	－	－	－	－	－	－	－
10年以上	－	－	－	－	－	－	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別							
訪問介護員／相談窓口がある	207	1.9	43.0	31.4	19.8	1.4	2.4
相談窓口はない	81	8.6	39.5	22.2	25.9	2.5	1.2
サービス提供責任者／相談窓口がある	121	2.5	37.2	34.7	22.3	－	3.3
相談窓口はない	27	11.1	55.6	25.9	7.4	－	－
介護支援専門員／相談窓口がある	－	－	－	－	－	－	－
相談窓口はない	－	－	－	－	－	－	－

問２　あなたが勤務している事業所についてお伺いします。（○はそれぞれ１つずつ）

（ア）事業所で働いている方の人数

	調査数	1人	2人	3人	4人	5人以上9人以下	10人以上19人以下	20人以上	無回答
職種別									
訪問介護員	303	－	1.0	3.3	1.3	26.1	38.0	30.4	－
サービス提供責任者	149	－	－	2.0	2.0	24.8	38.3	32.2	0.7
介護支援専門員	264	9.5	12.5	23.9	14.4	25.8	5.3	8.3	0.4
性別									
訪問介護員／男性	33	－	－	6.1	－	24.2	39.4	30.3	－
女性	267	－	1.1	3.0	1.5	26.2	37.8	30.3	－
どちらともいえない	3	－	－	－	－	33.3	33.3	33.3	－
サービス提供責任者／男性	23	－	－	－	4.3	8.7	52.2	34.8	－
女性	125	－	－	2.4	1.6	27.2	36.0	32.0	0.8
どちらともいえない	1	－	－	－	－	100.0	－	－	－
介護支援専門員／男性	66	15.2	13.6	18.2	19.7	21.2	6.1	6.1	－
女性	198	7.6	12.1	25.8	12.6	27.3	5.1	9.1	0.5
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－	－	－
年齢別									
訪問介護員／20歳～39歳	58	－	－	1.7	－	31.0	43.1	24.1	－
40歳～49歳	65	－	3.1	3.1	－	30.8	32.3	30.8	－
50歳～59歳	89	－	1.1	2.2	4.5	23.6	34.8	33.7	－
60歳以上	91	－	－	5.5	－	22.0	41.8	30.8	－
サービス提供責任者／20歳～39歳	28	－	－	－	－	28.6	39.3	32.1	－
40歳～49歳	40	－	－	2.5	2.5	25.0	37.5	32.5	－
50歳～59歳	45	－	－	2.2	4.4	15.6	37.8	37.8	2.2
60歳以上	36	－	－	2.8	－	33.3	38.9	25.0	－
介護支援専門員／20歳～39歳	20	－	－	30.0	15.0	45.0	10.0	－	－
40歳～49歳	75	12.0	6.7	26.7	21.3	26.7	4.0	2.7	－
50歳～59歳	89	9.0	20.2	16.9	10.1	30.3	4.5	9.0	－
60歳以上	80	10.0	12.5	27.5	12.5	15.0	6.3	15.0	1.3
現在の勤務先での経験年数別									
訪問介護員／１年未満	49	－	4.1	2.0	－	36.7	26.5	30.6	－
１年～３年未満	60	－	－	1.7	1.7	30.0	40.0	26.7	－
３年～５年未満	51	－	－	2.0	－	19.6	52.9	25.5	－
５年～10年未満	52	－	1.9	－	1.9	26.9	44.2	25.0	－
10年以上	91	－	－	7.7	2.2	20.9	30.8	38.5	－
サービス提供責任者／１年未満	4	－	－	－	25.0	－	75.0	－	－
１年～３年未満	22	－	－	9.1	－	31.8	36.4	18.2	4.5
３年～５年未満	18	－	－	－	－	22.2	38.9	38.9	－
５年～10年未満	45	－	－	－	2.2	26.7	42.2	28.9	－
10年以上	59	－	－	1.7	1.7	22.0	33.9	40.7	－
介護支援専門員／１年未満	33	6.1	6.1	21.2	18.2	36.4	3.0	9.1	－
１年～３年未満	51	7.8	11.8	25.5	17.6	25.5	3.9	5.9	2.0
３年～５年未満	45	4.4	20.0	28.9	11.1	11.1	13.3	11.1	－
５年～10年未満	70	15.7	12.9	17.1	17.1	30.0	1.4	5.7	－
10年以上	64	9.4	10.9	28.1	9.4	25.0	6.3	10.9	－
現在の職種での通算の経験年数別									
訪問介護員／１年未満	13	－	－	－	－	30.8	23.1	46.2	－
１年～３年未満	26	－	3.8	－	－	26.9	38.5	30.8	－
３年～５年未満	36	－	2.8	5.6	－	27.8	41.7	22.2	－
５年～10年未満	62	－	－	－	－	32.3	41.9	25.8	－
10年以上	165	－	0.6	4.8	2.4	22.4	37.0	32.7	－
サービス提供責任者／１年未満	1	－	－	－	－	－	100.0	－	－
１年～３年未満	1	－	－	－	－	100.0	－	－	－
３年～５年未満	8	－	－	－	12.5	－	62.5	25.0	－
５年～10年未満	20	－	－	5.0	－	10.0	55.0	30.0	－
10年以上	118	－	－	1.7	1.7	28.8	33.1	33.9	0.8
介護支援専門員／１年未満	12	8.3	8.3	33.3	8.3	33.3	－	8.3	－
１年～３年未満	20	－	5.0	20.0	25.0	35.0	5.0	10.0	－
３年～５年未満	22	－	13.6	36.4	9.1	27.3	4.5	9.1	－
５年～10年未満	56	7.1	16.1	23.2	14.3	30.4	7.1	1.8	－
10年以上	154	13.0	12.3	22.1	14.3	22.1	5.2	10.4	0.6
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別									
訪問介護員／相談窓口がある	207	－	1.0	2.9	1.9	23.2	37.2	33.8	－
相談窓口はない	81	－	1.2	2.5	－	32.1	40.7	23.5	－
サービス提供責任者／相談窓口がある	121	－	－	1.7	2.5	23.1	38.8	33.1	0.8
相談窓口はない	27	－	－	3.7	－	29.6	37.0	29.6	－
介護支援専門員／相談窓口がある	183	8.2	12.0	24.6	15.3	24.6	4.9	9.8	0.5
相談窓口はない	74	13.5	14.9	20.3	10.8	29.7	6.8	4.1	－

問２　あなたが勤務している事業所についてお伺いします。（○はそれぞれ１つずつ）

（イ）あなたは今のお仕事にどの程度、働きがいをお持ちですか

	調査数	働きがいがある	どちらかといえば働きがいがある	どちらともいえない	どちらかといえば働きがいがない	働きがいがない	無回答
職種別							
訪問介護員	303	33.3	43.2	18.8	2.6	1.7	0.3
サービス提供責任者	149	41.6	38.3	16.1	2.0	2.0	－
介護支援専門員	264	31.1	43.9	22.0	2.3	0.4	0.4
性別							
訪問介護員／男性	33	33.3	39.4	15.2	3.0	9.1	－
女性	267	33.3	44.2	18.7	2.6	0.7	0.4
どちらともいえない	3	33.3	－	66.7	－	－	－
サービス提供責任者／男性	23	47.8	43.5	8.7	－	－	－
女性	125	40.8	37.6	16.8	2.4	2.4	－
どちらともいえない	1	－	－	100.0	－	－	－
介護支援専門員／男性	66	36.4	39.4	21.2	3.0	－	－
女性	198	29.3	45.5	22.2	2.0	0.5	0.5
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－
年齢別							
訪問介護員／20歳～39歳	58	24.1	56.9	12.1	－	5.2	1.7
40歳～49歳	65	35.4	36.9	26.2	1.5	－	－
50歳～59歳	89	37.1	40.4	19.1	2.2	1.1	－
60歳以上	91	34.1	41.8	17.6	5.5	1.1	－
サービス提供責任者／20歳～39歳	28	53.6	32.1	14.3	－	－	－
40歳～49歳	40	37.5	47.5	7.5	2.5	5.0	－
50歳～59歳	45	35.6	35.6	26.7	－	2.2	－
60歳以上	36	44.4	36.1	13.9	5.6	－	－
介護支援専門員／20歳～39歳	20	40.0	30.0	25.0	5.0	－	－
40歳～49歳	75	33.3	40.0	25.3	1.3	－	－
50歳～59歳	89	29.2	44.9	23.6	2.2	－	－
60歳以上	80	28.8	50.0	16.3	2.5	1.3	1.3
現在の勤務先での経験年数別							
訪問介護員／１年未満	49	38.8	30.6	22.4	2.0	4.1	2.0
１年～３年未満	60	33.3	45.0	15.0	3.3	3.3	－
３年～５年未満	51	27.5	51.0	17.6	2.0	2.0	－
５年～10年未満	52	32.7	38.5	25.0	3.8	－	－
10年以上	91	34.1	47.3	16.5	2.2	－	－
サービス提供責任者／１年未満	4	75.0	25.0	－	－	－	－
１年～３年未満	22	54.5	22.7	18.2	－	4.5	－
３年～５年未満	18	44.4	38.9	11.1	－	5.6	－
５年～10年未満	45	31.1	48.9	15.6	2.2	2.2	－
10年以上	59	42.4	35.6	18.6	3.4	－	－
介護支援専門員／１年未満	33	27.3	48.5	24.2	－	－	－
１年～３年未満	51	39.2	39.2	15.7	2.0	2.0	2.0
３年～５年未満	45	17.8	46.7	31.1	4.4	－	－
５年～10年未満	70	30.0	45.7	24.3	－	－	－
10年以上	64	37.5	40.6	17.2	4.7	－	－
現在の職種での通算の経験年数別							
訪問介護員／１年未満	13	53.8	30.8	15.4	－	－	－
１年～３年未満	26	30.8	50.0	11.5	7.7	－	－
３年～５年未満	36	25.0	47.2	19.4	2.8	5.6	－
５年～10年未満	62	33.9	45.2	21.0	－	－	－
10年以上	165	33.9	41.8	18.8	3.0	1.8	0.6
サービス提供責任者／１年未満	1	－	－	－	100.0	－	－
１年～３年未満	1	100.0	－	－	－	－	－
３年～５年未満	8	62.5	25.0	－	－	12.5	－
５年～10年未満	20	40.0	45.0	15.0	－	－	－
10年以上	118	40.7	38.1	17.8	1.7	1.7	－
介護支援専門員／１年未満	12	33.3	33.3	33.3	－	－	－
１年～３年未満	20	40.0	35.0	20.0	5.0	－	－
３年～５年未満	22	22.7	50.0	22.7	4.5	－	－
５年～10年未満	56	23.2	51.8	23.2	1.8	－	－
10年以上	154	33.8	42.2	20.8	1.9	0.6	0.6
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別							
訪問介護員／相談窓口がある	207	36.7	44.0	16.9	1.4	0.5	0.5
相談窓口はない	81	22.2	44.4	23.5	4.9	4.9	－
サービス提供責任者／相談窓口がある	121	46.3	38.8	10.7	2.5	1.7	－
相談窓口はない	27	22.2	37.0	37.0	－	3.7	－
介護支援専門員／相談窓口がある	183	31.7	44.8	21.9	1.1	－	0.5
相談窓口はない	74	29.7	40.5	23.0	5.4	1.4	－

問２　あなたが勤務している事業所についてお伺いします。（○はそれぞれ１つずつ）

（ウ）勤務先で働きやすさはどの程度ですか

	調査数	働きやすい	どちらかといえば働きやすい	どちらともいえない	どちらかといえば働きやすくない	働きやすくない	無回答
職種別							
訪問介護員	303	36.0	41.3	13.5	5.3	3.6	0.3
サービス提供責任者	149	37.6	36.2	20.1	3.4	2.7	－
介護支援専門員	264	38.3	42.0	14.4	3.8	1.1	0.4
性別							
訪問介護員／男性	33	33.3	42.4	9.1	9.1	6.1	－
女性	267	36.3	41.6	13.5	4.9	3.4	0.4
どちらともいえない	3	33.3	－	66.7	－	－	－
サービス提供責任者／男性	23	65.2	21.7	13.0	－	－	－
女性	125	32.8	38.4	21.6	4.0	3.2	－
どちらともいえない	1	－	100.0	－	－	－	－
介護支援専門員／男性	66	42.4	37.9	16.7	1.5	1.5	－
女性	198	36.9	43.4	13.6	4.5	1.0	0.5
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－
年齢別							
訪問介護員／20歳～39歳	58	37.9	43.1	5.2	3.4	8.6	1.7
40歳～49歳	65	29.2	38.5	24.6	6.2	1.5	－
50歳～59歳	89	36.0	43.8	12.4	6.7	1.1	－
60歳以上	91	39.6	39.6	12.1	4.4	4.4	－
サービス提供責任者／20歳～39歳	28	53.6	28.6	14.3	3.6	－	－
40歳～49歳	40	40.0	35.0	17.5	2.5	5.0	－
50歳～59歳	45	28.9	37.8	26.7	2.2	4.4	－
60歳以上	36	33.3	41.7	19.4	5.6	－	－
介護支援専門員／20歳～39歳	20	50.0	30.0	20.0	－	－	－
40歳～49歳	75	40.0	45.3	13.3	1.3	－	－
50歳～59歳	89	34.8	46.1	14.6	3.4	1.1	－
60歳以上	80	37.5	37.5	13.8	7.5	2.5	1.3
現在の勤務先での経験年数別							
訪問介護員／１年未満	49	44.9	24.5	12.2	6.1	10.2	2.0
１年～３年未満	60	35.0	41.7	15.0	3.3	5.0	－
３年～５年未満	51	23.5	52.9	11.8	9.8	2.0	－
５年～10年未満	52	38.5	42.3	11.5	5.8	1.9	－
10年以上	91	37.4	42.9	15.4	3.3	1.1	－
サービス提供責任者／１年未満	4	75.0	25.0	－	－	－	－
１年～３年未満	22	36.4	31.8	27.3	－	4.5	－
３年～５年未満	18	38.9	50.0	5.6	5.6	－	－
５年～10年未満	45	35.6	44.4	11.1	4.4	4.4	－
10年以上	59	37.3	28.8	28.8	3.4	1.7	－
介護支援専門員／１年未満	33	39.4	33.3	27.3	－	－	－
１年～３年未満	51	41.2	45.1	9.8	－	2.0	2.0
３年～５年未満	45	33.3	46.7	13.3	4.4	2.2	－
５年～10年未満	70	38.6	40.0	17.1	2.9	1.4	－
10年以上	64	39.1	42.2	9.4	9.4	－	－
現在の職種での通算の経験年数別							
訪問介護員／１年未満	13	46.2	30.8	23.1	－	－	－
１年～３年未満	26	34.6	42.3	15.4	3.8	3.8	－
３年～５年未満	36	25.0	47.2	8.3	2.8	16.7	－
５年～10年未満	62	35.5	48.4	12.9	3.2	－	－
10年以上	165	38.2	38.2	13.3	7.3	2.4	0.6
サービス提供責任者／１年未満	1	－	－	－	－	100.0	－
１年～３年未満	1	100.0	－	－	－	－	－
３年～５年未満	8	50.0	37.5	12.5	－	－	－
５年～10年未満	20	45.0	30.0	20.0	5.0	－	－
10年以上	118	34.7	38.1	21.2	3.4	2.5	－
介護支援専門員／１年未満	12	16.7	50.0	33.3	－	－	－
１年～３年未満	20	40.0	45.0	15.0	－	－	－
３年～５年未満	22	40.9	45.5	9.1	4.5	－	－
５年～10年未満	56	41.1	46.4	8.9	1.8	1.8	－
10年以上	154	38.3	39.0	15.6	5.2	1.3	0.6
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別							
訪問介護員／相談窓口がある	207	41.1	42.0	10.6	4.3	1.4	0.5
相談窓口はない	81	19.8	40.7	21.0	8.6	9.9	－
サービス提供責任者／相談窓口がある	121	43.8	38.0	13.2	2.5	2.5	－
相談窓口はない	27	11.1	29.6	48.1	7.4	3.7	－
介護支援専門員／相談窓口がある	183	39.3	41.5	15.3	3.3	－	0.5
相談窓口はない	74	32.4	44.6	13.5	5.4	4.1	－

問３　あなたが勤務している事業所では、仕事上の悩みや問題を上司や同僚に伝えやすいですか。（○は１つ）

	調査数	伝えやすい	どちらかといえば伝えやすい	どちらともいえない	どちらかといえば伝えやすくない	伝えやすくない	無回答
職種別							
訪問介護員	303	41.3	32.0	14.9	5.9	4.6	1.3
サービス提供責任者	149	44.3	36.2	8.7	5.4	4.0	1.3
介護支援専門員	264	40.9	31.4	17.8	4.5	4.2	1.1
性別							
訪問介護員／男性	33	30.3	42.4	18.2	3.0	6.1	－
女性	267	42.7	31.1	13.9	6.4	4.5	1.5
どちらともいえない	3	33.3	－	66.7	－	－	－
サービス提供責任者／男性	23	47.8	43.5	4.3	4.3	－	－
女性	125	44.0	35.2	9.6	4.8	4.8	1.6
どちらともいえない	1	－	－	－	100.0	－	－
介護支援専門員／男性	66	34.8	33.3	24.2	3.0	3.0	1.5
女性	198	42.9	30.8	15.7	5.1	4.5	1.0
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－
年齢別							
訪問介護員／20歳～39歳	58	41.4	32.8	13.8	3.4	6.9	1.7
40歳～49歳	65	27.7	41.5	20.0	4.6	4.6	1.5
50歳～59歳	89	46.1	29.2	15.7	7.9	1.1	－
60歳以上	91	46.2	27.5	11.0	6.6	6.6	2.2
サービス提供責任者／20歳～39歳	28	50.0	35.7	7.1	3.6	3.6	－
40歳～49歳	40	45.0	32.5	2.5	7.5	10.0	2.5
50歳～59歳	45	37.8	40.0	11.1	8.9	2.2	－
60歳以上	36	47.2	36.1	13.9	－	－	2.8
介護支援専門員／20歳～39歳	20	70.0	10.0	10.0	5.0	5.0	－
40歳～49歳	75	40.0	32.0	21.3	1.3	2.7	2.7
50歳～59歳	89	37.1	34.8	16.9	6.7	3.4	1.1
60歳以上	80	38.8	32.5	17.5	5.0	6.3	－
現在の勤務先での経験年数別							
訪問介護員／１年未満	49	46.9	28.6	10.2	4.1	10.2	－
１年～３年未満	60	43.3	25.0	16.7	6.7	5.0	3.3
３年～５年未満	51	35.3	39.2	15.7	5.9	2.0	2.0
５年～10年未満	52	36.5	36.5	11.5	11.5	3.8	－
10年以上	91	42.9	31.9	17.6	3.3	3.3	1.1
サービス提供責任者／１年未満	4	75.0	25.0	－	－	－	－
１年～３年未満	22	40.9	36.4	18.2	－	4.5	－
３年～５年未満	18	38.9	38.9	－	11.1	11.1	－
５年～10年未満	45	46.7	31.1	4.4	8.9	4.4	4.4
10年以上	59	44.1	39.0	11.9	3.4	1.7	－
介護支援専門員／１年未満	33	39.4	30.3	21.2	9.1	－	－
１年～３年未満	51	49.0	25.5	17.6	2.0	3.9	2.0
３年～５年未満	45	48.9	20.0	20.0	4.4	4.4	2.2
５年～10年未満	70	32.9	38.6	18.6	4.3	4.3	1.4
10年以上	64	39.1	35.9	14.1	4.7	6.3	－
現在の職種での通算の経験年数別							
訪問介護員／１年未満	13	30.8	46.2	15.4	7.7	－	－
１年～３年未満	26	50.0	15.4	19.2	7.7	3.8	3.8
３年～５年未満	36	30.6	36.1	13.9	5.6	13.9	－
５年～10年未満	62	41.9	35.5	11.3	6.5	4.8	－
10年以上	165	43.0	31.5	15.2	5.5	3.0	1.8
サービス提供責任者／１年未満	1	－	－	－	100.0	－	－
１年～３年未満	1	100.0	－	－	－	－	－
３年～５年未満	8	62.5	25.0	－	－	12.5	－
５年～10年未満	20	45.0	35.0	10.0	10.0	－	－
10年以上	118	42.4	38.1	9.3	4.2	4.2	1.7
介護支援専門員／１年未満	12	41.7	25.0	25.0	8.3	－	－
１年～３年未満	20	45.0	25.0	25.0	－	5.0	－
３年～５年未満	22	59.1	18.2	22.7	－	－	－
５年～10年未満	56	48.2	33.9	5.4	7.1	3.6	1.8
10年以上	154	35.1	33.8	20.1	4.5	5.2	1.3
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別							
訪問介護員／相談窓口がある	207	44.9	36.2	10.6	5.3	1.9	1.0
相談窓口はない	81	28.4	22.2	27.2	8.6	12.3	1.2
サービス提供責任者／相談窓口がある	121	48.8	33.1	7.4	5.8	3.3	1.7
相談窓口はない	27	25.9	51.9	11.1	3.7	7.4	－
介護支援専門員／相談窓口がある	183	45.4	33.3	14.2	5.5	1.1	0.5
相談窓口はない	74	29.7	25.7	27.0	2.7	12.2	2.7

問４　あなたは、この１年間（令和４年１月～令和４年12月）に、利用者やその家族等からの「ハラスメント」を受けたことがありましたか。（○はそれぞれ１つずつ）
　また、ハラスメントを受けたことがある場合、その頻度などもお答えください。（○はそれぞれ１つずつ）
（ア）利用者からの「ハラスメント」の有無

	調査数	受けた	受けなかった	無回答
職種別				
訪問介護員	303	30.4	67.0	2.6
サービス提供責任者	149	34.9	62.4	2.7
介護支援専門員	264	18.6	79.5	1.9
性別				
訪問介護員／男性	33	15.2	75.8	9.1
女性	267	32.2	65.9	1.9
どちらともいえない	3	33.3	66.7	－
サービス提供責任者／男性	23	13.0	87.0	－
女性	125	38.4	58.4	3.2
どちらともいえない	1	100.0	－	－
介護支援専門員／男性	66	16.7	81.8	1.5
女性	198	19.2	78.8	2.0
どちらともいえない	－	－	－	－
年齢別				
訪問介護員／20歳～39歳	58	31.0	69.0	－
40歳～49歳	65	38.5	56.9	4.6
50歳～59歳	89	37.1	59.6	3.4
60歳以上	91	17.6	80.2	2.2
サービス提供責任者／20歳～39歳	28	42.9	57.1	－
40歳～49歳	40	40.0	60.0	－
50歳～59歳	45	33.3	64.4	2.2
60歳以上	36	25.0	66.7	8.3
介護支援専門員／20歳～39歳	20	30.0	70.0	－
40歳～49歳	75	13.3	85.3	1.3
50歳～59歳	89	20.2	77.5	2.2
60歳以上	80	18.8	78.8	2.5
現在の勤務先での経験年数別				
訪問介護員／１年未満	49	26.5	71.4	2.0
１年～３年未満	60	35.0	63.3	1.7
３年～５年未満	51	43.1	52.9	3.9
５年～10年未満	52	30.8	67.3	1.9
10年以上	91	22.0	74.7	3.3
サービス提供責任者／１年未満	4	25.0	75.0	－
１年～３年未満	22	27.3	68.2	4.5
３年～５年未満	18	44.4	55.6	－
５年～10年未満	45	37.8	62.2	－
10年以上	59	33.9	61.0	5.1
介護支援専門員／１年未満	33	15.2	81.8	3.0
１年～３年未満	51	21.6	78.4	－
３年～５年未満	45	15.6	84.4	－
５年～10年未満	70	17.1	78.6	4.3
10年以上	64	21.9	76.6	1.6
現在の職種での通算の経験年数別				
訪問介護員／１年未満	13	23.1	76.9	－
１年～３年未満	26	34.6	61.5	3.8
３年～５年未満	36	36.1	61.1	2.8
５年～10年未満	62	30.6	67.7	1.6
10年以上	165	29.1	67.9	3.0
サービス提供責任者／１年未満	1	－	100.0	－
１年～３年未満	1	100.0	－	－
３年～５年未満	8	37.5	62.5	－
５年～10年未満	20	40.0	60.0	－
10年以上	118	33.9	62.7	3.4
介護支援専門員／１年未満	12	16.7	75.0	8.3
１年～３年未満	20	25.0	75.0	－
３年～５年未満	22	9.1	90.9	－
５年～10年未満	56	23.2	75.0	1.8
10年以上	154	17.5	80.5	1.9
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別				
訪問介護員／相談窓口がある	207	26.1	72.0	1.9
相談窓口はない	81	42.0	56.8	1.2
サービス提供責任者／相談窓口がある	121	30.6	66.9	2.5
相談窓口はない	27	55.6	40.7	3.7
介護支援専門員／相談窓口がある	183	16.4	82.0	1.6
相談窓口はない	74	24.3	74.3	1.4

問４　あなたは、この１年間（令和４年１月～令和４年12月）に、利用者やその家族等からの「ハラスメント」を受けたことがありましたか。（○はそれぞれ１つずつ）
　また、ハラスメントを受けたことがある場合、その頻度などもお答えください。（○はそれぞれ１つずつ）
（ア）利用者からの「ハラスメント」の頻度

	調査数	1人から一度受けた	1人から何度も受けた	複数人からそれぞれ一度受けた	複数の人から継続的に受けた	その他	無回答
職種別							
訪問介護員	92	12.0	51.1	14.1	16.3	3.3	3.3
サービス提供責任者	52	7.7	44.2	25.0	15.4	1.9	5.8
介護支援専門員	49	24.5	53.1	4.1	18.4	－	－
性別							
訪問介護員／男性	5	20.0	40.0	－	40.0	－	－
女性	86	11.6	52.3	15.1	14.0	3.5	3.5
どちらともいえない	1	－	－	－	100.0	－	－
サービス提供責任者／男性	3	－	100.0	－	－	－	－
女性	48	8.3	41.7	27.1	14.6	2.1	6.3
どちらともいえない	1	－	－	－	100.0	－	－
介護支援専門員／男性	11	9.1	45.5	9.1	36.4	－	－
女性	38	28.9	55.3	2.6	13.2	－	－
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－
年齢別							
訪問介護員／20歳～39歳	18	27.8	55.6	5.6	11.1	－	－
40歳～49歳	25	4.0	40.0	12.0	24.0	8.0	12.0
50歳～59歳	33	12.1	45.5	21.2	18.2	3.0	－
60歳以上	16	6.3	75.0	12.5	6.3	－	－
サービス提供責任者／20歳～39歳	12	8.3	41.7	33.3	16.7	－	－
40歳～49歳	16	6.3	43.8	25.0	18.8	－	6.3
50歳～59歳	15	6.7	40.0	20.0	20.0	6.7	6.7
60歳以上	9	11.1	55.6	22.2	－	－	11.1
介護支援専門員／20歳～39歳	6	16.7	33.3	－	50.0	－	－
40歳～49歳	10	20.0	50.0	10.0	20.0	－	－
50歳～59歳	18	22.2	55.6	－	22.2	－	－
60歳以上	15	33.3	60.0	6.7	－	－	－
現在の勤務先での経験年数別							
訪問介護員／１年未満	13	15.4	61.5	－	15.4	7.7	－
１年～３年未満	21	9.5	47.6	14.3	23.8	－	4.8
３年～５年未満	22	18.2	40.9	13.6	27.3	－	－
５年～10年未満	16	12.5	50.0	12.5	12.5	6.3	6.3
10年以上	20	5.0	60.0	25.0	－	5.0	5.0
サービス提供責任者／１年未満	1	－	－	－	100.0	－	－
１年～３年未満	6	16.7	33.3	33.3	16.7	－	－
３年～５年未満	8	－	62.5	25.0	12.5	－	－
５年～10年未満	17	5.9	35.3	29.4	11.8	－	17.6
10年以上	20	10.0	50.0	20.0	15.0	5.0	－
介護支援専門員／１年未満	5	20.0	60.0	－	20.0	－	－
１年～３年未満	11	9.1	63.6	－	27.3	－	－
３年～５年未満	7	42.9	28.6	－	28.6	－	－
５年～10年未満	12	25.0	50.0	16.7	8.3	－	－
10年以上	14	28.6	57.1	－	14.3	－	－
現在の職種での通算の経験年数別							
訪問介護員／１年未満	3	－	66.7	－	33.3	－	－
１年～３年未満	9	22.2	44.4	11.1	22.2	－	－
３年～５年未満	13	15.4	69.2	7.7	－	7.7	－
５年～10年未満	19	21.1	42.1	10.5	21.1	－	5.3
10年以上	48	6.3	50.0	18.8	16.7	4.2	4.2
サービス提供責任者／１年未満	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	1	－	－	100.0	－	－	－
３年～５年未満	3	－	66.7	－	33.3	－	－
５年～10年未満	8	12.5	25.0	37.5	25.0	－	－
10年以上	40	7.5	47.5	22.5	12.5	2.5	7.5
介護支援専門員／１年未満	2	50.0	－	－	50.0	－	－
１年～３年未満	5	20.0	60.0	－	20.0	－	－
３年～５年未満	2	50.0	－	－	50.0	－	－
５年～10年未満	13	15.4	61.5	－	23.1	－	－
10年以上	27	25.9	55.6	7.4	11.1	－	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別							
訪問介護員／相談窓口がある	54	9.3	55.6	13.0	16.7	3.7	1.9
相談窓口はない	34	14.7	44.1	14.7	17.6	2.9	5.9
サービス提供責任者／相談窓口がある	37	8.1	43.2	24.3	18.9	－	5.4
相談窓口はない	15	6.7	46.7	26.7	6.7	6.7	6.7
介護支援専門員／相談窓口がある	30	30.0	53.3	3.3	13.3	－	－
相談窓口はない	18	16.7	50.0	5.6	27.8	－	－

問４　あなたは、この１年間（令和４年１月～令和４年12月）に、利用者やその家族等からの「ハラスメント」を受けたことがありましたか。（○はそれぞれ１つずつ）
　　また、ハラスメントを受けたことがある場合、その頻度などもお答えください。（○はそれぞれ１つずつ）
（イ）利用者の家族等からの「ハラスメント」の有無

	調査数	受けた	受けなかった	無回答
職種別				
訪問介護員	303	5.6	89.4	5.0
サービス提供責任者	149	14.8	81.9	3.4
介護支援専門員	264	15.9	82.2	1.9
性別				
訪問介護員／男性	33	3.0	87.9	9.1
女性	267	6.0	89.5	4.5
どちらともいえない	3	－	100.0	－
サービス提供責任者／男性	23	21.7	78.3	－
女性	125	12.8	83.2	4.0
どちらともいえない	1	100.0	－	－
介護支援専門員／男性	66	12.1	86.4	1.5
女性	198	17.2	80.8	2.0
どちらともいえない	－	－	－	－
年齢別				
訪問介護員／20歳～39歳	58	3.4	94.8	1.7
40歳～49歳	65	10.8	86.2	3.1
50歳～59歳	89	7.9	83.1	9.0
60歳以上	91	1.1	94.5	4.4
サービス提供責任者／20歳～39歳	28	21.4	78.6	－
40歳～49歳	40	15.0	85.0	－
50歳～59歳	45	13.3	84.4	2.2
60歳以上	36	11.1	77.8	11.1
介護支援専門員／20歳～39歳	20	10.0	85.0	5.0
40歳～49歳	75	14.7	82.7	2.7
50歳～59歳	89	15.7	82.0	2.2
60歳以上	80	18.8	81.3	－
現在の勤務先での経験年数別				
訪問介護員／１年未満	49	－	93.9	6.1
１年～３年未満	60	6.7	90.0	3.3
３年～５年未満	51	3.9	94.1	2.0
５年～10年未満	52	7.7	82.7	9.6
10年以上	91	7.7	87.9	4.4
サービス提供責任者／１年未満	4	－	100.0	－
１年～３年未満	22	9.1	86.4	4.5
３年～５年未満	18	16.7	83.3	－
５年～10年未満	45	20.0	80.0	－
10年以上	59	13.6	79.7	6.8
介護支援専門員／１年未満	33	9.1	90.9	－
１年～３年未満	51	19.6	78.4	2.0
３年～５年未満	45	13.3	84.4	2.2
５年～10年未満	70	15.7	82.9	1.4
10年以上	64	18.8	78.1	3.1
現在の職種での通算の経験年数別				
訪問介護員／１年未満	13	－	100.0	－
１年～３年未満	26	3.8	92.3	3.8
３年～５年未満	36	2.8	97.2	－
５年～10年未満	62	8.1	87.1	4.8
10年以上	165	6.1	87.3	6.7
サービス提供責任者／１年未満	1	－	100.0	－
１年～３年未満	1	－	100.0	－
３年～５年未満	8	－	100.0	－
５年～10年未満	20	5.0	95.0	－
10年以上	118	17.8	78.0	4.2
介護支援専門員／１年未満	12	8.3	91.7	－
１年～３年未満	20	15.0	80.0	5.0
３年～５年未満	22	18.2	81.8	－
５年～10年未満	56	7.1	89.3	3.6
10年以上	154	19.5	79.2	1.3
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別				
訪問介護員／相談窓口がある	207	4.8	90.3	4.8
相談窓口はない	81	7.4	90.1	2.5
サービス提供責任者／相談窓口がある	121	14.0	82.6	3.3
相談窓口はない	27	18.5	77.8	3.7
介護支援専門員／相談窓口がある	183	14.2	83.1	2.7
相談窓口はない	74	18.9	81.1	－

問４　あなたは、この１年間（令和４年１月～令和４年12月）に、利用者やその家族等からの「ハラスメント」を受けたことがありましたか。（○はそれぞれ１つずつ）
　　また、ハラスメントを受けたことがある場合、その頻度などもお答えください。（○はそれぞれ１つずつ）
（イ）利用者の家族等からの「ハラスメント」の頻度

	調査数	1人から一度受けた	1人から何度も受けた	複数人からそれぞれ一度受けた	複数の人から継続的に受けた	その他	無回答
職種別							
訪問介護員	17	35.3	35.3	5.9	11.8	5.9	5.9
サービス提供責任者	22	36.4	45.5	4.5	－	－	13.6
介護支援専門員	42	45.2	35.7	9.5	9.5	－	－
性別							
訪問介護員／男性	1	－	100.0	－	－	－	－
女性	16	37.5	31.3	6.3	12.5	6.3	6.3
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－
サービス提供責任者／男性	5	40.0	60.0	－	－	－	－
女性	16	37.5	37.5	6.3	－	－	18.8
どちらともいえない	1	－	100.0	－	－	－	－
介護支援専門員／男性	8	62.5	25.0	12.5	－	－	－
女性	34	41.2	38.2	8.8	11.8	－	－
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－
年齢別							
訪問介護員／20歳～39歳	2	－	100.0	－	－	－	－
40歳～49歳	7	57.1	－	－	14.3	14.3	14.3
50歳～59歳	7	28.6	57.1	－	14.3	－	－
60歳以上	1	－	－	100.0	－	－	－
サービス提供責任者／20歳～39歳	6	16.7	66.7	16.7	－	－	－
40歳～49歳	6	66.7	16.7	－	－	－	16.7
50歳～59歳	6	16.7	66.7	－	－	－	16.7
60歳以上	4	50.0	25.0	－	－	－	25.0
介護支援専門員／20歳～39歳	2	－	50.0	－	50.0	－	－
40歳～49歳	11	45.5	27.3	18.2	9.1	－	－
50歳～59歳	14	42.9	42.9	7.1	7.1	－	－
60歳以上	15	53.3	33.3	6.7	6.7	－	－
現在の勤務先での経験年数別							
訪問介護員／１年未満	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	4	25.0	50.0	－	25.0	－	－
３年～５年未満	2	100.0	－	－	－	－	－
５年～10年未満	4	50.0	25.0	－	－	25.0	－
10年以上	7	14.3	42.9	14.3	14.3	－	14.3
サービス提供責任者／１年未満	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	2	－	50.0	－	－	－	50.0
３年～５年未満	3	66.7	33.3	－	－	－	－
５年～10年未満	9	11.1	55.6	11.1	－	－	22.2
10年以上	8	62.5	37.5	－	－	－	－
介護支援専門員／１年未満	3	33.3	66.7	－	－	－	－
１年～３年未満	10	20.0	50.0	20.0	10.0	－	－
３年～５年未満	6	50.0	33.3	－	16.7	－	－
５年～10年未満	11	72.7	27.3	－	－	－	－
10年以上	12	41.7	25.0	16.7	16.7	－	－
現在の職種での通算の経験年数別							
訪問介護員／１年未満	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	1	－	－	－	100.0	－	－
３年～５年未満	1	100.0	－	－	－	－	－
５年～10年未満	5	40.0	60.0	－	－	－	－
10年以上	10	30.0	30.0	10.0	10.0	10.0	10.0
サービス提供責任者／１年未満	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	－	－	－	－	－
３年～５年未満	－	－	－	－	－	－	－
５年～10年未満	1	－	100.0	－	－	－	－
10年以上	21	38.1	42.9	4.8	－	－	14.3
介護支援専門員／１年未満	1	100.0	－	－	－	－	－
１年～３年未満	3	－	66.7	－	33.3	－	－
３年～５年未満	4	－	50.0	25.0	25.0	－	－
５年～10年未満	4	50.0	50.0	－	－	－	－
10年以上	30	53.3	30.0	10.0	6.7	－	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別							
訪問介護員／相談窓口がある	10	40.0	40.0	10.0	－	10.0	－
相談窓口はない	6	33.3	16.7	－	33.3	－	16.7
サービス提供責任者／相談窓口がある	17	35.3	52.9	－	－	－	11.8
相談窓口はない	5	40.0	20.0	20.0	－	－	20.0
介護支援専門員／相談窓口がある	26	46.2	38.5	7.7	7.7	－	－
相談窓口はない	14	35.7	35.7	14.3	14.3	－	－

問４　あなたは、この１年間（令和４年１月～令和４年12月）に、利用者やその家族等からの「ハラスメント」を受けたことがありましたか。（○はそれぞれ１つずつ）
　　また、ハラスメントを受けたことがある場合、その頻度などもお答えください。（○はそれぞれ１つずつ）

この１年間の利用者又は利用者の家族等からのハラスメントの有無

	調査数	利用者又は利用者の家族等からの「ハラスメント」を受けた	どちらからも「ハラスメント」は受けなかった	無回答
職種別				
訪問介護員	303	32.0	66.0	2.0
サービス提供責任者	149	40.3	57.0	2.7
介護支援専門員	264	26.5	73.1	0.4
性別				
訪問介護員／男性	33	15.2	75.8	9.1
女性	267	34.1	64.8	1.1
どちらともいえない	3	33.3	66.7	－
サービス提供責任者／男性	23	26.1	73.9	－
女性	125	42.4	54.4	3.2
どちらともいえない	1	100.0	－	－
介護支援専門員／男性	66	25.8	74.2	－
女性	198	26.8	72.7	0.5
どちらともいえない	－	－	－	－
年齢別				
訪問介護員／20歳～39歳	58	31.0	69.0	－
40歳～49歳	65	41.5	56.9	1.5
50歳～59歳	89	40.4	56.2	3.4
60歳以上	91	17.6	80.2	2.2
サービス提供責任者／20歳～39歳	28	46.4	53.6	－
40歳～49歳	40	47.5	52.5	－
50歳～59歳	45	37.8	60.0	2.2
60歳以上	36	30.6	61.1	8.3
介護支援専門員／20歳～39歳	20	30.0	70.0	－
40歳～49歳	75	24.0	76.0	－
50歳～59歳	89	25.8	73.0	1.1
60歳以上	80	28.8	71.3	－
現在の勤務先での経験年数別				
訪問介護員／１年未満	49	26.5	71.4	2.0
１年～３年未満	60	36.7	61.7	1.7
３年～５年未満	51	45.1	52.9	2.0
５年～10年未満	52	30.8	67.3	1.9
10年以上	91	25.3	72.5	2.2
サービス提供責任者／１年未満	4	25.0	75.0	－
１年～３年未満	22	36.4	59.1	4.5
３年～５年未満	18	50.0	50.0	－
５年～10年未満	45	40.0	60.0	－
10年以上	59	40.7	54.2	5.1
介護支援専門員／１年未満	33	18.2	81.8	－
１年～３年未満	51	31.4	68.6	－
３年～５年未満	45	22.2	77.8	－
５年～10年未満	70	25.7	72.9	1.4
10年以上	64	31.3	68.8	－
現在の職種での通算の経験年数別				
訪問介護員／１年未満	13	23.1	76.9	－
１年～３年未満	26	34.6	61.5	3.8
３年～５年未満	36	38.9	61.1	－
５年～10年未満	62	30.6	67.7	1.6
10年以上	165	31.5	66.1	2.4
サービス提供責任者／１年未満	1	－	100.0	－
１年～３年未満	1	100.0	－	－
３年～５年未満	8	37.5	62.5	－
５年～10年未満	20	40.0	60.0	－
10年以上	118	40.7	55.9	3.4
介護支援専門員／１年未満	12	25.0	75.0	－
１年～３年未満	20	25.0	75.0	－
３年～５年未満	22	22.7	77.3	－
５年～10年未満	56	25.0	73.2	1.8
10年以上	154	27.9	72.1	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別				
訪問介護員／相談窓口がある	207	28.0	71.0	1.0
相談窓口はない	81	43.2	55.6	1.2
サービス提供責任者／相談窓口がある	121	35.5	62.0	2.5
相談窓口はない	27	63.0	33.3	3.7
介護支援専門員／相談窓口がある	183	22.4	77.0	0.5
相談窓口はない	74	35.1	64.9	－

問４－１　どのような「ハラスメント」を受けましたか。利用者と利用者の家族等のそれぞれに関して該当するものを選んでください。（○はそれぞれいくつでも）

利用者【身体的暴力】

	調査数	物をなげつける	蹴られる	手を払いのけられる	たたかれる	手をひっかく、つねる	唾を吐く	首を絞める	服を引っ張られる
職種別									
訪問介護員	92	10.9	9.8	21.7	21.7	20.7	12.0	－	16.3
サービス提供責任者	52	23.1	11.5	34.6	36.5	28.8	7.7	－	9.6
介護支援専門員	49	12.2	8.2	14.3	12.2	12.2	6.1	－	6.1
性別									
訪問介護員／男性	5	－	20.0	20.0	40.0	20.0	－	－	－
女性	86	10.5	9.3	20.9	20.9	20.9	11.6	－	17.4
どちらともいえない	1	100.0	－	100.0	－	－	100.0	－	－
サービス提供責任者／男性	3	33.3	33.3	－	66.7	33.3	－	－	33.3
女性	48	22.9	10.4	37.5	35.4	29.2	8.3	－	8.3
どちらともいえない	1	－	－	－	－	－	－	－	－
介護支援専門員／男性	11	9.1	27.3	27.3	27.3	27.3	9.1	－	18.2
女性	38	13.2	2.6	10.5	7.9	7.9	5.3	－	2.6
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－	－	－
年齢別									
訪問介護員／20歳～39歳	18	5.6	11.1	11.1	11.1	11.1	5.6	－	－
40歳～49歳	25	8.0	4.0	20.0	20.0	20.0	16.0	－	12.0
50歳～59歳	33	12.1	6.1	27.3	30.3	30.3	12.1	－	21.2
60歳以上	16	18.8	25.0	25.0	18.8	12.5	12.5	－	31.3
サービス提供責任者／20歳～39歳	12	25.0	16.7	25.0	58.3	50.0	－	－	16.7
40歳～49歳	16	25.0	6.3	37.5	18.8	18.8	12.5	－	18.8
50歳～59歳	15	26.7	13.3	40.0	46.7	33.3	6.7	－	－
60歳以上	9	11.1	11.1	33.3	22.2	11.1	11.1	－	－
介護支援専門員／20歳～39歳	6	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	－	16.7
40歳～49歳	10	－	10.0	10.0	10.0	10.0	－	－	10.0
50歳～59歳	18	11.1	－	11.1	11.1	11.1	5.6	－	－
60歳以上	15	20.0	13.3	20.0	13.3	13.3	6.7	－	6.7
現在の勤務先での経験年数別									
訪問介護員／１年未満	13	15.4	7.7	23.1	30.8	23.1	7.7	－	－
１年～３年未満	21	4.8	23.8	19.0	23.8	19.0	9.5	－	14.3
３年～５年未満	22	13.6	9.1	27.3	18.2	27.3	9.1	－	18.2
５年～10年未満	16	6.3	－	25.0	18.8	12.5	12.5	－	12.5
10年以上	20	15.0	5.0	15.0	20.0	20.0	20.0	－	30.0
サービス提供責任者／１年未満	1	100.0	－	100.0	100.0	－	－	－	－
１年～３年未満	6	16.7	－	50.0	50.0	33.3	33.3	－	16.7
３年～５年未満	8	25.0	25.0	12.5	25.0	25.0	－	－	12.5
５年～10年未満	17	35.3	11.8	35.3	41.2	41.2	11.8	－	11.8
10年以上	20	10.0	10.0	35.0	30.0	20.0	－	－	5.0
介護支援専門員／１年未満	5	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	11	－	－	9.1	9.1	9.1	9.1	－	－
３年～５年未満	7	14.3	14.3	14.3	14.3	14.3	－	－	14.3
５年～10年未満	12	8.3	16.7	16.7	16.7	16.7	8.3	－	8.3
10年以上	14	28.6	7.1	21.4	14.3	14.3	7.1	－	7.1
現在の職種での通算の経験年数別									
訪問介護員／１年未満	3	－	－	－	33.3	33.3	－	－	－
１年～３年未満	9	－	33.3	22.2	33.3	22.2	11.1	－	11.1
３年～５年未満	13	15.4	－	15.4	15.4	7.7	－	－	－
５年～10年未満	19	15.8	5.3	15.8	21.1	15.8	10.5	－	5.3
10年以上	48	10.4	10.4	27.1	20.8	25.0	16.7	－	27.1
サービス提供責任者／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	1	－	－	－	－	－	－	－	－
３年～５年未満	3	66.7	33.3	33.3	66.7	33.3	－	－	33.3
５年～10年未満	8	－	－	25.0	37.5	37.5	－	－	－
10年以上	40	25.0	12.5	37.5	35.0	27.5	10.0	－	10.0
介護支援専門員／１年未満	2	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	5	－	－	－	－	－	－	－	－
３年～５年未満	2	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0	－	－	50.0
５年～10年未満	13	－	7.7	7.7	7.7	7.7	7.7	－	7.7
10年以上	27	18.5	7.4	18.5	14.8	14.8	7.4	－	3.7
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別									
訪問介護員／相談窓口がある	54	13.0	5.6	20.4	25.9	24.1	13.0	－	18.5
相談窓口はない	34	8.8	17.6	26.5	17.6	17.6	11.8	－	14.7
サービス提供責任者／相談窓口がある	37	27.0	13.5	29.7	45.9	32.4	10.8	－	13.5
相談窓口はない	15	13.3	6.7	46.7	13.3	20.0	－	－	－
介護支援専門員／相談窓口がある	30	13.3	6.7	13.3	10.0	10.0	3.3	－	3.3
相談窓口はない	18	5.6	11.1	16.7	16.7	16.7	11.1	－	11.1

問４－１　どのような「ハラスメント」を受けましたか。利用者と利用者の家族等のそれぞれに関して該当するものを選んでください。（○はそれぞれいくつでも）

利用者【精神的暴力】

	大声を発する、怒鳴る	気に入っているホームヘルパー以外に批判的な言動をする	無視する	サービスの適正な範囲を超えた理不尽なサービスを要求する	介護保険外のサービスを強要する	一予定通りサービスがなされないなど、威圧的な態度で文句を言い続ける	個人を侵害するプライベートに関して必要以上に尋ねる（等）	個人の尊厳や人格を傷つけるようなことを言われる	いわれのない誹謗中傷を他者に吹聴する
職種別									
訪問介護員	53.3	26.1	13.0	23.9	10.9	17.4	8.7	32.6	12.0
サービス提供責任者	61.5	40.4	25.0	25.0	21.2	19.2	11.5	21.2	11.5
介護支援専門員	73.5	18.4	20.4	49.0	46.9	20.4	14.3	36.7	14.3
性別									
訪問介護員／男性	80.0	40.0	20.0	20.0	20.0	40.0	－	40.0	－
女性	51.2	25.6	11.6	24.4	10.5	16.3	8.1	31.4	11.6
どちらともいえない	100.0	－	100.0	－	－	－	100.0	100.0	100.0
サービス提供責任者／男性	100.0	66.7	33.3	66.7	66.7	33.3	66.7	66.7	66.7
女性	58.3	37.5	25.0	20.8	16.7	18.8	8.3	18.8	8.3
どちらともいえない	100.0	100.0	－	100.0	100.0	－	－	－	－
介護支援専門員／男性	100.0	27.3	9.1	63.6	63.6	27.3	27.3	36.4	18.2
女性	65.8	15.8	23.7	44.7	42.1	18.4	10.5	36.8	13.2
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－	－	－
年齢別									
訪問介護員／20歳～39歳	61.1	38.9	22.2	33.3	16.7	33.3	16.7	38.9	22.2
40歳～49歳	44.0	28.0	12.0	28.0	8.0	16.0	12.0	32.0	16.0
50歳～59歳	57.6	30.3	12.1	21.2	9.1	12.1	－	33.3	6.1
60歳以上	50.0	－	6.3	12.5	12.5	12.5	12.5	25.0	6.3
サービス提供責任者／20歳～39歳	66.7	41.7	8.3	41.7	25.0	8.3	16.7	16.7	25.0
40歳～49歳	62.5	31.3	31.3	25.0	31.3	12.5	18.8	18.8	6.3
50歳～59歳	53.3	40.0	33.3	13.3	－	26.7	－	26.7	6.7
60歳以上	66.7	55.6	22.2	22.2	33.3	33.3	11.1	22.2	11.1
介護支援専門員／20歳～39歳	83.3	33.3	－	83.3	66.7	33.3	33.3	50.0	16.7
40歳～49歳	70.0	30.0	20.0	50.0	70.0	20.0	40.0	40.0	20.0
50歳～59歳	66.7	11.1	27.8	44.4	33.3	22.2	－	22.2	5.6
60歳以上	80.0	13.3	20.0	40.0	40.0	13.3	6.7	46.7	20.0
現在の勤務先での経験年数別									
訪問介護員／１年未満	38.5	23.1	7.7	23.1	－	23.1	15.4	15.4	7.7
１年～３年未満	66.7	42.9	9.5	33.3	19.0	28.6	9.5	47.6	19.0
３年～５年未満	59.1	18.2	22.7	18.2	9.1	13.6	13.6	40.9	13.6
５年～10年未満	50.0	25.0	12.5	25.0	6.3	12.5	－	18.8	－
10年以上	45.0	20.0	10.0	20.0	15.0	10.0	5.0	30.0	15.0
サービス提供責任者／１年未満	100.0	100.0	100.0	－	－	100.0	－	100.0	－
１年～３年未満	50.0	33.3	16.7	50.0	16.7	16.7	－	－	－
３年～５年未満	50.0	62.5	37.5	50.0	37.5	12.5	25.0	37.5	12.5
５年～10年未満	76.5	41.2	17.6	17.6	17.6	11.8	17.6	29.4	17.6
10年以上	55.0	30.0	25.0	15.0	20.0	25.0	5.0	10.0	10.0
介護支援専門員／１年未満	80.0	40.0	20.0	60.0	60.0	20.0	20.0	20.0	40.0
１年～３年未満	72.7	27.3	18.2	72.7	63.6	36.4	18.2	36.4	18.2
３年～５年未満	85.7	－	14.3	42.9	71.4	14.3	28.6	28.6	－
５年～10年未満	58.3	16.7	25.0	33.3	16.7	16.7	8.3	50.0	8.3
10年以上	78.6	14.3	21.4	42.9	42.9	14.3	7.1	35.7	14.3
現在の職種での通算の経験年数別									
訪問介護員／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	66.7	66.7	11.1	55.6	22.2	22.2	11.1	55.6	11.1
３年～５年未満	46.2	30.8	23.1	15.4	－	30.8	15.4	15.4	－
５年～10年未満	52.6	31.6	10.5	26.3	5.3	26.3	5.3	31.6	15.8
10年以上	56.3	16.7	12.5	20.8	14.6	10.4	8.3	35.4	14.6
サービス提供責任者／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	100.0	－	－	100.0	－	－	－	－	－
３年～５年未満	66.7	100.0	100.0	33.3	33.3	66.7	33.3	66.7	33.3
５年～10年未満	62.5	25.0	12.5	12.5	25.0	12.5	－	12.5	－
10年以上	60.0	40.0	22.5	25.0	20.0	17.5	12.5	20.0	12.5
介護支援専門員／１年未満	100.0	50.0	50.0	50.0	50.0	－	50.0	50.0	50.0
１年～３年未満	40.0	－	－	80.0	80.0	－	20.0	40.0	40.0
３年～５年未満	100.0	－	－	50.0	100.0	50.0	50.0	50.0	－
５年～10年未満	76.9	15.4	15.4	53.8	38.5	30.8	7.7	38.5	－
10年以上	74.1	22.2	25.9	40.7	40.7	18.5	11.1	33.3	14.8
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別									
訪問介護員／相談窓口がある	44.4	25.9	13.0	25.9	11.1	22.2	7.4	29.6	9.3
相談窓口はない	64.7	26.5	14.7	23.5	11.8	11.8	11.8	35.3	17.6
サービス提供責任者／相談窓口がある	56.8	40.5	16.2	27.0	27.0	10.8	13.5	18.9	10.8
相談窓口はない	73.3	40.0	46.7	20.0	6.7	40.0	6.7	26.7	13.3
介護支援専門員／相談窓口がある	70.0	13.3	20.0	46.7	40.0	16.7	6.7	36.7	10.0
相談窓口はない	77.8	27.8	22.2	55.6	61.1	27.8	27.8	33.3	16.7

問４－１　どのような「ハラスメント」を受けましたか。利用者と利用者の家族等のそれぞれに関して該当するものを選んでください。（○はそれぞれいくつでも）

利用者【セクシュアルハラスメント】【その他】

	必要もなく体を触る	抱きしめる	ヌード写真を見せる	性的な話と卑猥な言動をまとめる	卑猥な言動を繰り返す	サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる	性的な行為を要求される	デートや食事に執拗に誘われる	その他（利用者から）	無回答
職種別										
訪問介護員	25.0	3.3	1.1	15.2	14.1	2.2	4.3	1.1	4.3	3.3
サービス提供責任者	25.0	3.8	1.9	19.2	21.2	3.8	－	3.8	3.8	－
介護支援専門員	6.1	－	2.0	10.2	6.1	－	2.0	6.1	10.2	－
性別										
訪問介護員／男性	－	－	－	－	－	－	20.0	－	20.0	－
女性	26.7	3.5	1.2	16.3	15.1	2.3	3.5	1.2	3.5	3.5
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
サービス提供責任者／男性	66.7	－	－	33.3	33.3	33.3	－	－	33.3	－
女性	22.9	4.2	2.1	18.8	20.8	2.1	－	4.2	2.1	－
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
介護支援専門員／男性	－	－	－	－	－	－	－	－	9.1	－
女性	7.9	－	2.6	13.2	7.9	－	2.6	7.9	10.5	－
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
年齢別										
訪問介護員／20歳～39歳	16.7	11.1	－	16.7	16.7	5.6	5.6	－	11.1	－
40歳～49歳	36.0	4.0	－	16.0	16.0	－	8.0	－	－	8.0
50歳～59歳	15.2	－	3.0	15.2	9.1	－	－	3.0	6.1	－
60歳以上	37.5	－	－	12.5	18.8	6.3	6.3	－	－	6.3
サービス提供責任者／20歳～39歳	16.7	－	8.3	25.0	16.7	8.3	－	－	8.3	－
40歳～49歳	43.8	6.3	－	18.8	43.8	6.3	－	6.3	－	－
50歳～59歳	13.3	6.7	－	6.7	－	－	－	－	－	－
60歳以上	22.2	－	－	33.3	22.2	－	－	11.1	11.1	－
介護支援専門員／20歳～39歳	16.7	－	16.7	16.7	16.7	－	－	16.7	16.7	－
40歳～49歳	－	－	－	20.0	－	－	－	10.0	20.0	－
50歳～59歳	5.6	－	－	5.6	5.6	－	5.6	－	5.6	－
60歳以上	6.7	－	－	6.7	6.7	－	－	6.7	6.7	－
現在の勤務先での経験年数別										
訪問介護員／１年未満	7.7	－	－	30.8	23.1	7.7	7.7	－	7.7	15.4
１年～３年未満	42.9	4.8	－	9.5	14.3	4.8	4.8	－	4.8	－
３年～５年未満	18.2	4.5	－	9.1	9.1	－	－	4.5	4.5	4.5
５年～10年未満	37.5	6.3	－	18.8	31.3	－	12.5	－	6.3	－
10年以上	15.0	－	5.0	15.0	－	－	－	－	－	－
サービス提供責任者／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	16.7	－	16.7	33.3	－	－	－	－	－	－
３年～５年未満	25.0	－	－	25.0	25.0	－	－	－	12.5	－
５年～10年未満	29.4	5.9	－	17.6	41.2	11.8	－	5.9	5.9	－
10年以上	25.0	5.0	－	15.0	10.0	－	－	5.0	－	－
介護支援専門員／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	20.0	－
１年～３年未満	－	－	－	18.2	9.1	－	9.1	9.1	－	－
３年～５年未満	14.3	－	14.3	14.3	14.3	－	－	14.3	－	－
５年～10年未満	8.3	－	－	8.3	－	－	－	－	25.0	－
10年以上	7.1	－	－	7.1	7.1	－	－	7.1	7.1	－
現在の職種での通算の経験年数別										
訪問介護員／１年未満	－	－	－	33.3	33.3	－	33.3	－	33.3	33.3
１年～３年未満	44.4	－	－	22.2	22.2	11.1	－	－	－	－
３年～５年未満	15.4	－	－	23.1	7.7	－	－	7.7	－	7.7
５年～10年未満	31.6	15.8	－	10.5	15.8	5.3	10.5	－	10.5	－
10年以上	22.9	－	2.1	12.5	12.5	－	2.1	－	2.1	2.1
サービス提供責任者／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	100.0	100.0	－	－	－	－	－	－
３年～５年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	33.3	－
５年～10年未満	－	－	－	12.5	25.0	－	－	－	12.5	－
10年以上	32.5	5.0	－	20.0	22.5	5.0	－	5.0	－	－
介護支援専門員／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	50.0	－
１年～３年未満	－	－	－	20.0	－	－	－	20.0	－	－
３年～５年未満	50.0	－	50.0	50.0	50.0	－	－	50.0	－	－
５年～10年未満	7.7	－	－	－	－	－	－	－	－	－
10年以上	3.7	－	－	11.1	7.4	－	3.7	3.7	14.8	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別										
訪問介護員／相談窓口がある	20.4	3.7	1.9	13.0	13.0	－	5.6	－	5.6	3.7
相談窓口はない	29.4	－	－	20.6	17.6	5.9	2.9	2.9	2.9	2.9
サービス提供責任者／相談窓口がある	32.4	5.4	－	18.9	27.0	5.4	－	2.7	5.4	－
相談窓口はない	6.7	－	6.7	20.0	6.7	－	－	6.7	－	－
介護支援専門員／相談窓口がある	3.3	－	－	3.3	3.3	－	－	3.3	10.0	－
相談窓口はない	11.1	－	5.6	22.2	11.1	－	5.6	11.1	11.1	－

問４－１　どのような「ハラスメント」を受けましたか。利用者と利用者の家族等のそれぞれに関して該当するものを選んでください。（○はそれぞれいくつでも）

利用者の家族等【身体的暴力】

	調査数	物をなげつける	蹴られる	手を払いのけられる	たたかれる	手をひっかく、つねる	唾を吐く	首を絞める	服を引っ張られる
職種別									
訪問介護員	17	5.9	－	5.9	－	－	－	－	－
サービス提供責任者	22	4.5	9.1	－	9.1	9.1	4.5	－	9.1
介護支援専門員	42	－	2.4	－	－	－	－	－	－
性別									
訪問介護員／男性	1	－	－	－	－	－	－	－	－
女性	16	6.3	－	6.3	－	－	－	－	－
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－	－	－
サービス提供責任者／男性	5	20.0	40.0	－	40.0	40.0	20.0	－	40.0
女性	16	－	－	－	－	－	－	－	－
どちらともいえない	1	－	－	－	－	－	－	－	－
介護支援専門員／男性	8	－	12.5	－	－	－	－	－	－
女性	34	－	－	－	－	－	－	－	－
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－	－	－
年齢別									
訪問介護員／20歳～39歳	2	－	－	－	－	－	－	－	－
40歳～49歳	7	14.3	－	14.3	－	－	－	－	－
50歳～59歳	7	－	－	－	－	－	－	－	－
60歳以上	1	－	－	－	－	－	－	－	－
サービス提供責任者／20歳～39歳	6	16.7	33.3	－	33.3	16.7	－	－	33.3
40歳～49歳	6	－	－	－	－	16.7	16.7	－	－
50歳～59歳	6	－	－	－	－	－	－	－	－
60歳以上	4	－	－	－	－	－	－	－	－
介護支援専門員／20歳～39歳	2	－	－	－	－	－	－	－	－
40歳～49歳	11	－	9.1	－	－	－	－	－	－
50歳～59歳	14	－	－	－	－	－	－	－	－
60歳以上	15	－	－	－	－	－	－	－	－
現在の勤務先での経験年数別									
訪問介護員／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	4	－	－	25.0	－	－	－	－	－
３年～５年未満	2	－	－	－	－	－	－	－	－
５年～10年未満	4	－	－	－	－	－	－	－	－
10年以上	7	14.3	－	－	－	－	－	－	－
サービス提供責任者／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	2	50.0	－	－	－	50.0	－	－	－
３年～５年未満	3	－	－	－	－	－	－	－	－
５年～10年未満	9	－	22.2	－	22.2	－	－	－	22.2
10年以上	8	－	－	－	－	12.5	12.5	－	－
介護支援専門員／１年未満	3	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	10	－	－	－	－	－	－	－	－
３年～５年未満	6	－	－	－	－	－	－	－	－
５年～10年未満	11	－	9.1	－	－	－	－	－	－
10年以上	12	－	－	－	－	－	－	－	－
現在の職種での通算の経験年数別									
訪問介護員／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	1	－	－	100.0	－	－	－	－	－
３年～５年未満	1	－	－	－	－	－	－	－	－
５年～10年未満	5	－	－	－	－	－	－	－	－
10年以上	10	10.0	－	－	－	－	－	－	－
サービス提供責任者／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
３年～５年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
５年～10年未満	1	－	－	－	－	－	－	－	－
10年以上	21	4.8	9.5	－	9.5	9.5	4.8	－	9.5
介護支援専門員／１年未満	1	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	3	－	－	－	－	－	－	－	－
３年～５年未満	4	－	－	－	－	－	－	－	－
５年～10年未満	4	－	25.0	－	－	－	－	－	－
10年以上	30	－	－	－	－	－	－	－	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別									
訪問介護員／相談窓口がある	10	－	－	－	－	－	－	－	－
相談窓口はない	6	16.7	－	16.7	－	－	－	－	－
サービス提供責任者／相談窓口がある	17	5.9	11.8	－	11.8	11.8	5.9	－	11.8
相談窓口はない	5	－	－	－	－	－	－	－	－
介護支援専門員／相談窓口がある	26	－	3.8	－	－	－	－	－	－
相談窓口はない	14	－	－	－	－	－	－	－	－

問４－１　どのような「ハラスメント」を受けましたか。利用者と利用者の家族等のそれぞれに関して該当するものを選んでください。（○はそれぞれいくつでも）

利用者の家族等【精神的暴力】

	大声を発する、怒鳴る	気に入っているホームヘルパー以外に批判的な言動をする	無視する	サービスの適正な範囲を超えた理不尽なサービスを要求する	介護保険外のサービスを強要する	一定通りサービスがなされていない、威圧的な態度で文句を言い続ける	個人を侵害する（プライベートに関して必要以上に尋ねる等）	個人の尊厳や人格を傷つけるようなことを言われる	いわれのない誹謗中傷を他者に吹聴する
職種別									
訪問介護員	52.9	23.5	11.8	47.1	17.6	35.3	29.4	47.1	5.9
サービス提供責任者	36.4	22.7	9.1	36.4	18.2	27.3	13.6	36.4	9.1
介護支援専門員	59.5	4.8	14.3	40.5	11.9	33.3	11.9	45.2	7.1
性別									
訪問介護員／男性	100.0	－	－	－	－	－	100.0	100.0	－
女性	50.0	25.0	12.5	50.0	18.8	37.5	25.0	43.8	6.3
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－	－	－
サービス提供責任者／男性	80.0	40.0	20.0	20.0	20.0	40.0	40.0	60.0	20.0
女性	25.0	18.8	6.3	37.5	18.8	25.0	6.3	31.3	6.3
どちらともいえない	－	－	－	100.0	－	－	－	－	－
介護支援専門員／男性	62.5	12.5	25.0	37.5	－	37.5	12.5	62.5	12.5
女性	58.8	2.9	11.8	41.2	14.7	32.4	11.8	41.2	5.9
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－	－	－
年齢別									
訪問介護員／20歳～39歳	100.0	－	－	50.0	－	－	50.0	100.0	－
40歳～49歳	42.9	14.3	28.6	42.9	14.3	42.9	28.6	28.6	14.3
50歳～59歳	57.1	28.6	－	42.9	28.6	28.6	28.6	57.1	－
60歳以上	－	100.0	－	100.0	－	100.0	－	－	－
サービス提供責任者／20歳～39歳	50.0	33.3	16.7	50.0	16.7	50.0	33.3	50.0	16.7
40歳～49歳	50.0	33.3	－	16.7	16.7	16.7	－	50.0	16.7
50歳～59歳	16.7	16.7	－	33.3	16.7	16.7	－	16.7	－
60歳以上	25.0	－	25.0	50.0	25.0	25.0	25.0	25.0	－
介護支援専門員／20歳～39歳	50.0	－	－	50.0	－	－	50.0	50.0	－
40歳～49歳	63.6	9.1	18.2	63.6	18.2	63.6	27.3	45.5	18.2
50歳～59歳	50.0	－	14.3	28.6	7.1	14.3	－	42.9	7.1
60歳以上	66.7	6.7	13.3	33.3	13.3	33.3	6.7	46.7	－
現在の勤務先での経験年数別									
訪問介護員／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	75.0	25.0	25.0	50.0	－	50.0	50.0	75.0	25.0
３年～５年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
５年～10年未満	－	－	－	50.0	25.0	－	25.0	50.0	－
10年以上	85.7	42.9	14.3	57.1	28.6	57.1	28.6	42.9	－
サービス提供責任者／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	50.0	100.0	50.0	100.0	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0
３年～５年未満	33.3	－	－	33.3	－	－	－	33.3	－
５年～10年未満	33.3	22.2	11.1	55.6	33.3	33.3	22.2	33.3	11.1
10年以上	37.5	12.5	－	－	－	25.0	－	37.5	－
介護支援専門員／１年未満	66.7	－	－	33.3	－	33.3	－	33.3	－
１年～３年未満	70.0	－	10.0	20.0	10.0	40.0	20.0	60.0	20.0
３年～５年未満	83.3	－	－	33.3	－	33.3	－	16.7	－
５年～10年未満	36.4	9.1	36.4	54.5	18.2	27.3	9.1	45.5	9.1
10年以上	58.3	8.3	8.3	50.0	16.7	33.3	16.7	50.0	－
現在の職種での通算の経験年数別									
訪問介護員／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	100.0	100.0	100.0	100.0	－	100.0	100.0	100.0	100.0
３年～５年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
５年～10年未満	40.0	－	－	40.0	20.0	－	20.0	60.0	－
10年以上	60.0	30.0	10.0	50.0	20.0	50.0	30.0	40.0	－
サービス提供責任者／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
３年～５年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－
５年～10年未満	－	－	－	100.0	－	－	－	－	－
10年以上	38.1	23.8	9.5	33.3	19.0	28.6	14.3	38.1	9.5
介護支援専門員／１年未満	100.0	－	－	－	－	－	－	100.0	－
１年～３年未満	66.7	－	－	33.3	33.3	33.3	66.7	66.7	33.3
３年～５年未満	100.0	－	25.0	50.0	－	50.0	－	25.0	－
５年～10年未満	50.0	25.0	－	25.0	－	25.0	－	100.0	25.0
10年以上	53.3	3.3	16.7	43.3	13.3	33.3	10.0	36.7	3.3
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別									
訪問介護員／相談窓口がある	50.0	20.0	10.0	30.0	－	40.0	10.0	20.0	－
相談窓口はない	50.0	33.3	16.7	66.7	50.0	33.3	66.7	83.3	16.7
サービス提供責任者／相談窓口がある	47.1	11.8	11.8	35.3	23.5	23.5	17.6	35.3	11.8
相談窓口はない	－	60.0	－	40.0	－	40.0	－	40.0	－
介護支援専門員／相談窓口がある	57.7	7.7	15.4	42.3	7.7	23.1	11.5	46.2	3.8
相談窓口はない	57.1	－	14.3	42.9	21.4	57.1	14.3	42.9	14.3

問４－１　どのような「ハラスメント」を受けましたか。利用者と利用者の家族等のそれぞれに関して該当するものを選んでください。（○はそれぞれいくつでも）

利用者の家族等【セクシュアルハラスメント】【その他】

	必要もなく体を触る	抱きしめる	ヌード写真を見せる	性的な話と卑猥な言動をまとめる	卑猥な言動を繰り返す	サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる	性的な行為を要求される	デートや食事に誘われる	その他（利用者から）	無回答
職種別										
訪問介護員	－	－	－	－	－	－	－	－	23.5	11.8
サービス提供責任者	－	－	－	－	4.5	－	－	4.5	－	9.1
介護支援専門員	2.4	－	2.4	2.4	2.4	－	－	7.1	7.1	－
性別										
訪問介護員／男性	－	－	－	－	－	－	－	－	100.0	－
女性	－	－	－	－	－	－	－	－	18.8	12.5
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
サービス提供責任者／男性	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
女性	－	－	－	－	6.3	－	－	6.3	－	12.5
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
介護支援専門員／男性	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
女性	2.9	－	2.9	2.9	2.9	－	－	8.8	8.8	－
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
年齢別										
訪問介護員／20歳～39歳	－	－	－	－	－	－	－	－	50.0	－
40歳～49歳	－	－	－	－	－	－	－	－	14.3	28.6
50歳～59歳	－	－	－	－	－	－	－	－	14.3	－
60歳以上	－	－	－	－	－	－	－	－	100.0	－
サービス提供責任者／20歳～39歳	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
40歳～49歳	－	－	－	－	－	－	－	－	－	16.7
50歳～59歳	－	－	－	－	16.7	－	－	16.7	－	16.7
60歳以上	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
介護支援専門員／20歳～39歳	50.0	－	－	－	－	－	－	50.0	－	－
40歳～49歳	－	－	9.1	9.1	－	－	－	9.1	9.1	－
50歳～59歳	－	－	－	－	7.1	－	－	7.1	7.1	－
60歳以上	－	－	－	－	－	－	－	－	6.7	－
現在の勤務先での経験年数別										
訪問介護員／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	25.0	－
３年～５年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	50.0	50.0
５年～10年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	25.0	25.0
10年以上	－	－	－	－	－	－	－	－	14.3	－
サービス提供責任者／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
３年～５年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
５年～10年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	11.1
10年以上	－	－	－	－	12.5	－	－	12.5	－	12.5
介護支援専門員／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	10.0	10.0	－	－	－	10.0	－	－
３年～５年未満	16.7	－	－	－	－	－	－	16.7	－	－
５年～10年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	9.1	－
10年以上	－	－	－	－	8.3	－	－	8.3	16.7	－
現在の職種での通算の経験年数別										
訪問介護員／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
３年～５年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	100.0	－
５年～10年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	20.0	40.0
10年以上	－	－	－	－	－	－	－	－	20.0	－
サービス提供責任者／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
３年～５年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
５年～10年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
10年以上	－	－	－	－	4.8	－	－	4.8	－	9.5
介護支援専門員／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	33.3	33.3	－	－	－	33.3	－	－
３年～５年未満	25.0	－	－	－	－	－	－	25.0	－	－
５年～10年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
10年以上	－	－	－	－	3.3	－	－	3.3	10.0	－
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別										
訪問介護員／相談窓口がある	－	－	－	－	－	－	－	－	30.0	10.0
相談窓口はない	－	－	－	－	－	－	－	－	16.7	16.7
サービス提供責任者／相談窓口がある	－	－	－	－	5.9	－	－	5.9	－	5.9
相談窓口はない	－	－	－	－	－	－	－	－	－	20.0
介護支援専門員／相談窓口がある	－	－	－	－	3.8	－	－	3.8	3.8	－
相談窓口はない	7.1	－	7.1	7.1	－	－	－	14.3	14.3	－

問４－２　利用者やその家族等からの「ハラスメント」を受けた際に、その場で、どのような対応をとりましたか。
（○はいくつでも）

	調査数	謝り続けた	毅然と対応した	何もできなかった	要求に応じた	その他	無回答	毅然と対応した	毅然と対応したことがあるができなかった場合もある	毅然とした対応はできなかった	無回答
職種別											
訪問介護員	97	22.7	51.5	16.5	6.2	17.5	5.2	41.2	10.3	43.3	5.2
サービス提供責任者	60	20.0	61.7	25.0	6.7	8.3	5.0	45.0	16.7	33.3	5.0
介護支援専門員	70	25.7	62.9	11.4	2.9	18.6	1.4	44.3	18.6	35.7	1.4
性別											
訪問介護員／男性	5	20.0	40.0	－	20.0	40.0	－	40.0	－	60.0	－
女性	91	22.0	52.7	17.6	5.5	16.5	5.5	41.8	11.0	41.8	5.5
どちらともいえない	1	100.0	－	－	－	－	－	－	－	100.0	－
サービス提供責任者／男性	6	66.7	50.0	16.7	33.3	16.7	－	16.7	33.3	50.0	－
女性	53	13.2	62.3	26.4	1.9	7.5	5.7	49.1	13.2	32.1	5.7
どちらともいえない	1	100.0	100.0	－	100.0	－	－	－	100.0	－	－
介護支援専門員／男性	17	29.4	70.6	5.9	5.9	5.9	－	58.8	11.8	29.4	－
女性	53	24.5	60.4	13.2	1.9	22.6	1.9	39.6	20.8	37.7	1.9
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
年齢別											
訪問介護員／20歳～39歳	18	33.3	44.4	16.7	11.1	16.7	－	38.9	5.6	55.6	－
40歳～49歳	27	18.5	51.9	18.5	7.4	18.5	3.7	40.7	11.1	44.4	3.7
50歳～59歳	36	25.0	55.6	16.7	2.8	16.7	5.6	41.7	13.9	38.9	5.6
60歳以上	16	12.5	50.0	12.5	6.3	18.8	12.5	43.8	6.3	37.5	12.5
サービス提供責任者／20歳～39歳	13	46.2	53.8	30.8	23.1	7.7	－	30.8	23.1	46.2	－
40歳～49歳	19	21.1	78.9	21.1	－	5.3	－	57.9	21.1	21.1	－
50歳～59歳	17	－	52.9	29.4	5.9	11.8	5.9	47.1	5.9	41.2	5.9
60歳以上	11	18.2	54.5	18.2	－	9.1	18.2	36.4	18.2	27.3	18.2
介護支援専門員／20歳～39歳	6	50.0	50.0	16.7	－	16.7	－	33.3	16.7	50.0	－
40歳～49歳	18	27.8	66.7	－	－	11.1	5.6	55.6	11.1	27.8	5.6
50歳～59歳	23	17.4	73.9	8.7	8.7	17.4	－	56.5	17.4	26.1	－
60歳以上	23	26.1	52.2	21.7	－	26.1	－	26.1	26.1	47.8	－
現在の勤務先での経験年数別											
訪問介護員／１年未満	13	23.1	46.2	7.7	－	7.7	15.4	46.2	－	38.5	15.4
１年～３年未満	22	31.8	36.4	22.7	4.5	13.6	4.5	27.3	9.1	59.1	4.5
３年～５年未満	23	13.0	60.9	26.1	4.3	21.7	－	52.2	8.7	39.1	－
５年～10年未満	16	18.8	62.5	6.3	6.3	25.0	6.3	37.5	25.0	31.3	6.3
10年以上	23	26.1	52.2	13.0	13.0	17.4	4.3	43.5	8.7	43.5	4.3
サービス提供責任者／１年未満	1	－	100.0	－	－	－	－	100.0	－	－	－
１年～３年未満	8	25.0	50.0	37.5	12.5	12.5	－	37.5	12.5	50.0	－
３年～５年未満	9	33.3	88.9	－	11.1	11.1	11.1	55.6	33.3	－	11.1
５年～10年未満	18	22.2	50.0	27.8	5.6	11.1	5.6	38.9	11.1	44.4	5.6
10年以上	24	12.5	62.5	29.2	4.2	4.2	4.2	45.8	16.7	33.3	4.2
介護支援専門員／１年未満	6	33.3	83.3	－	－	16.7	－	50.0	33.3	16.7	－
１年～３年未満	16	31.3	56.3	25.0	－	6.3	6.3	31.3	25.0	37.5	6.3
３年～５年未満	10	40.0	50.0	10.0	－	20.0	－	40.0	10.0	50.0	－
５年～10年未満	18	22.2	61.1	5.6	11.1	33.3	－	38.9	22.2	38.9	－
10年以上	20	15.0	70.0	10.0	－	15.0	－	60.0	10.0	30.0	－
現在の職種での通算の経験年数別											
訪問介護員／１年未満	3	－	66.7	－	－	－	33.3	66.7	－	－	33.3
１年～３年未満	9	22.2	44.4	33.3	－	－	－	44.4	－	55.6	－
３年～５年未満	14	14.3	57.1	14.3	－	14.3	－	57.1	－	42.9	－
５年～10年未満	19	31.6	57.9	10.5	10.5	10.5	15.8	36.8	21.1	26.3	15.8
10年以上	52	23.1	48.1	17.3	7.7	25.0	1.9	36.5	11.5	50.0	1.9
サービス提供責任者／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	1	100.0	－	100.0	－	－	－	－	－	100.0	－
３年～５年未満	3	33.3	100.0	－	－	33.3	－	66.7	33.3	－	－
５年～10年未満	8	25.0	75.0	12.5	12.5	12.5	－	50.0	25.0	25.0	－
10年以上	48	16.7	58.3	27.1	6.3	6.3	6.3	43.8	14.6	35.4	6.3
介護支援専門員／１年未満	3	33.3	66.7	－	－	－	－	66.7	－	33.3	－
１年～３年未満	5	60.0	60.0	－	－	20.0	－	20.0	40.0	40.0	－
３年～５年未満	5	60.0	40.0	20.0	－	－	－	40.0	－	60.0	－
５年～10年未満	14	14.3	85.7	14.3	7.1	7.1	－	64.3	21.4	14.3	－
10年以上	43	20.9	58.1	11.6	2.3	25.6	2.3	39.5	18.6	39.5	2.3
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別											
訪問介護員／相談窓口がある	58	24.1	55.2	12.1	6.9	24.1	3.4	39.7	15.5	41.4	3.4
相談窓口はない	35	20.0	45.7	25.7	5.7	8.6	5.7	42.9	2.9	48.6	5.7
サービス提供責任者／相談窓口がある	43	20.9	72.1	11.6	9.3	9.3	7.0	53.5	18.6	20.9	7.0
相談窓口はない	17	17.6	35.3	58.8	－	5.9	－	23.5	11.8	64.7	－
介護支援専門員／相談窓口がある	41	26.8	68.3	9.8	4.9	14.6	－	48.8	19.5	31.7	－
相談窓口はない	26	23.1	57.7	15.4	－	23.1	3.8	38.5	19.2	38.5	3.8

毅然と対応した：「毅然と対応した」のみ回答した人
毅然と対応したことがあるができなかった場合もある：「毅然と対応した」のほか、他の選択肢も併せて回答した人
毅然とした対応はできなかった：「毅然と対応した」を回答しなかった人

問４－３　利用者やその家族等からの「ハラスメント」を受けた際に、あなたは、勤務している事業者や上司などに相談しましたか。（○は１つ）

	調査数	ハラスメントを受けた際には些細な内容でもすべて相談した	ハラスメントを受けた際には内容によって相談した	相談しなかった	無回答
職種別					
訪問介護員	97	37.1	37.1	17.5	8.2
サービス提供責任者	60	46.7	30.0	18.3	5.0
介護支援専門員	70	52.9	28.6	15.7	2.9
性別					
訪問介護員／男性	5	20.0	40.0	40.0	－
女性	91	38.5	37.4	15.4	8.8
どちらともいえない	1	－	－	100.0	－
サービス提供責任者／男性	6	50.0	16.7	33.3	－
女性	53	47.2	30.2	17.0	5.7
どちらともいえない	1	－	100.0	－	－
介護支援専門員／男性	17	41.2	29.4	29.4	－
女性	53	56.6	28.3	11.3	3.8
どちらともいえない	－	－	－	－	－
年齢別					
訪問介護員／20歳～39歳	18	33.3	44.4	22.2	－
40歳～49歳	27	29.6	48.1	14.8	7.4
50歳～59歳	36	41.7	36.1	13.9	8.3
60歳以上	16	43.8	12.5	25.0	18.8
サービス提供責任者／20歳～39歳	13	53.8	23.1	23.1	－
40歳～49歳	19	31.6	36.8	26.3	5.3
50歳～59歳	17	58.8	29.4	5.9	5.9
60歳以上	11	45.5	27.3	18.2	9.1
介護支援専門員／20歳～39歳	6	33.3	16.7	50.0	－
40歳～49歳	18	55.6	33.3	11.1	－
50歳～59歳	23	56.5	21.7	17.4	4.3
60歳以上	23	52.2	34.8	8.7	4.3
現在の勤務先での経験年数別					
訪問介護員／１年未満	13	23.1	46.2	23.1	7.7
１年～３年未満	22	40.9	36.4	18.2	4.5
３年～５年未満	23	30.4	39.1	30.4	－
５年～10年未満	16	37.5	37.5	12.5	12.5
10年以上	23	47.8	30.4	4.3	17.4
サービス提供責任者／１年未満	1	100.0	－	－	－
１年～３年未満	8	75.0	12.5	12.5	－
３年～５年未満	9	11.1	66.7	22.2	－
５年～10年未満	18	61.1	16.7	11.1	11.1
10年以上	24	37.5	33.3	25.0	4.2
介護支援専門員／１年未満	6	83.3	－	16.7	－
１年～３年未満	16	56.3	31.3	12.5	－
３年～５年未満	10	60.0	30.0	10.0	－
５年～10年未満	18	38.9	33.3	22.2	5.6
10年以上	20	50.0	30.0	15.0	5.0
現在の職種での通算の経験年数別					
訪問介護員／１年未満	3	33.3	－	33.3	33.3
１年～３年未満	9	44.4	33.3	22.2	－
３年～５年未満	14	28.6	50.0	21.4	－
５年～10年未満	19	31.6	42.1	21.1	5.3
10年以上	52	40.4	34.6	13.5	11.5
サービス提供責任者／１年未満	－	－	－	－	－
１年～３年未満	1	100.0	－	－	－
３年～５年未満	3	66.7	－	33.3	－
５年～10年未満	8	50.0	50.0	－	－
10年以上	48	43.8	29.2	20.8	6.3
介護支援専門員／１年未満	3	100.0	－	－	－
１年～３年未満	5	60.0	20.0	20.0	－
３年～５年未満	5	60.0	40.0	－	－
５年～10年未満	14	35.7	28.6	35.7	－
10年以上	43	53.5	30.2	11.6	4.7
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別					
訪問介護員／相談窓口がある	58	43.1	36.2	12.1	8.6
相談窓口はない	35	25.7	40.0	28.6	5.7
サービス提供責任者／相談窓口がある	43	48.8	32.6	16.3	2.3
相談窓口はない	17	41.2	23.5	23.5	11.8
介護支援専門員／相談窓口がある	41	56.1	31.7	7.3	4.9
相談窓口はない	26	50.0	23.1	26.9	－

問４－３－１　相談しなかったのはなぜですか。（○はいくつでも）

	調査数	相談しても解決しないと思ったから	誰に相談すれば良いかわからなかったから	相談したことが利用者やその家族等わかってしまったら後が怖いと思ったから	問題が大きくなると面倒だと思ったから	利用者・家族等の今後の生活のことを考えたから	利用者・家族等の病気又は障害によるものであったから	利用者・家族等の性格又は生活歴に伴うものだから	自分自身でうまく対応できているから	その他	無回答
職種別											
訪問介護員	17	47.1	5.9	－	5.9	－	29.4	17.6	23.5	23.5	－
サービス提供責任者	11	63.6	18.2	－	9.1	－	45.5	18.2	27.3	－	－
介護支援専門員	11	72.7	9.1	－	－	9.1	27.3	9.1	18.2	18.2	9.1
性別											
訪問介護員／男性	2	50.0	－	－	－	－	－	－	50.0	－	－
女性	14	42.9	7.1	－	7.1	－	35.7	21.4	21.4	28.6	－
どちらともいえない	1	100.0	－	－	－	－	－	－	－	－	－
サービス提供責任者／男性	2	100.0	50.0	－	50.0	－	50.0	50.0	－	－	－
女性	9	55.6	11.1	－	－	－	44.4	11.1	33.3	－	－
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
介護支援専門員／男性	5	80.0	－	－	－	－	－	－	20.0	20.0	－
女性	6	66.7	16.7	－	－	16.7	50.0	16.7	16.7	16.7	16.7
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
年齢別											
訪問介護員／20歳～39歳	4	25.0	－	－	25.0	－	－	25.0	50.0	－	－
40歳～49歳	4	75.0	－	－	－	－	25.0	50.0	－	－	－
50歳～59歳	5	40.0	20.0	－	－	－	80.0	－	20.0	40.0	－
60歳以上	4	50.0	－	－	－	－	－	－	25.0	50.0	－
サービス提供責任者／20歳～39歳	3	66.7	33.3	－	－	－	33.3	33.3	－	－	－
40歳～49歳	5	60.0	20.0	－	20.0	－	20.0	20.0	40.0	－	－
50歳～59歳	1	－	－	－	－	－	100.0	－	－	－	－
60歳以上	2	100.0	－	－	－	－	100.0	－	50.0	－	－
介護支援専門員／20歳～39歳	3	100.0	33.3	－	－	－	33.3	33.3	33.3	33.3	－
40歳～49歳	2	50.0	－	－	－	－	－	－	－	－	50.0
50歳～59歳	4	50.0	－	－	－	－	25.0	－	25.0	25.0	－
60歳以上	2	100.0	－	－	－	50.0	50.0	－	－	－	－
現在の勤務先での経験年数別											
訪問介護員／１年未満	3	33.3	－	－	－	－	33.3	33.3	－	33.3	－
１年～３年未満	4	50.0	－	－	－	－	－	－	25.0	25.0	－
３年～５年未満	7	42.9	14.3	－	14.3	－	28.6	28.6	28.6	14.3	－
５年～10年未満	2	50.0	－	－	－	－	100.0	－	50.0	50.0	－
10年以上	1	100.0	－	－	－	－	－	－	－	－	－
サービス提供責任者／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	1	－	－	－	－	－	100.0	－	－	－	－
３年～５年未満	2	－	－	－	－	－	－	－	100.0	－	－
５年～10年未満	2	50.0	50.0	－	－	－	－	－	－	－	－
10年以上	6	100.0	16.7	－	16.7	－	66.7	33.3	16.7	－	－
介護支援専門員／１年未満	1	100.0	－	－	－	－	100.0	100.0	－	100.0	－
１年～３年未満	2	50.0	50.0	－	－	－	－	－	－	－	50.0
３年～５年未満	1	100.0	－	－	－	－	－	－	－	－	－
５年～10年未満	4	50.0	－	－	－	－	25.0	－	50.0	25.0	－
10年以上	3	100.0	－	－	－	33.3	33.3	－	－	－	－
現在の職種での通算の経験年数別											
訪問介護員／１年未満	1	－	－	－	－	－	100.0	－	－	－	－
１年～３年未満	2	50.0	－	－	－	－	－	－	－	50.0	－
３年～５年未満	3	33.3	－	－	－	－	－	66.7	－	－	－
５年～10年未満	4	25.0	－	－	25.0	－	25.0	－	50.0	25.0	－
10年以上	7	71.4	14.3	－	－	－	42.9	14.3	28.6	28.6	－
サービス提供責任者／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
３年～５年未満	1	－	－	－	－	－	－	－	100.0	－	－
５年～10年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
10年以上	10	70.0	20.0	－	10.0	－	50.0	20.0	20.0	－	－
介護支援専門員／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	1	100.0	100.0	－	－	－	－	－	－	－	－
３年～５年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
５年～10年未満	5	60.0	－	－	－	－	40.0	20.0	40.0	40.0	－
10年以上	5	80.0	－	－	－	20.0	20.0	－	－	－	20.0
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別											
訪問介護員／相談窓口がある	7	28.6	－	－	14.3	－	42.9	28.6	28.6	－	－
相談窓口はない	10	60.0	10.0	－	－	－	20.0	10.0	20.0	40.0	－
サービス提供責任者／相談窓口がある	7	57.1	－	－	－	－	28.6	14.3	28.6	－	－
相談窓口はない	4	75.0	50.0	－	25.0	－	75.0	25.0	25.0	－	－
介護支援専門員／相談窓口がある	3	66.7	33.3	－	－	－	－	－	－	33.3	－
相談窓口はない	7	71.4	－	－	－	－	28.6	14.3	28.6	14.3	14.3

問４－４　「ハラスメント」を受けたことに対し、あなたが勤務している事業所や上司は、利用者やその家族等へどのような対応をとりましたか。（○はいくつでも）

	調査数	利用者やその家族等への事実関係の聞き取りを実施した	利用者やその家族等に、ハラスメント行為の禁止について理解をいただく説明をした	担当者の変更について説明して理解を得た	契約の変更・解除を行った	複数人での訪問や同性介助などの対応を提案し、理解を得た	担当するケアマネジャーに事実関係を説明した	その他	特にない	無回答
職種別										
訪問介護員	97	19.6	25.8	6.2	－	6.2	28.9	14.4	22.7	7.2
サービス提供責任者	60	20.0	26.7	13.3	10.0	13.3	40.0	1.7	25.0	8.3
介護支援専門員	70	15.7	8.6	14.3	5.7	5.7	8.6	25.7	38.6	7.1
性別										
訪問介護員／男性	5	－	20.0	－	－	－	20.0	40.0	40.0	20.0
女性	91	20.9	26.4	6.6	－	6.6	29.7	13.2	20.9	6.6
どちらともいえない	1	－	－	－	－	－	－	－	100.0	－
サービス提供責任者／男性	6	33.3	－	33.3	－	－	－	－	50.0	16.7
女性	53	18.9	30.2	11.3	11.3	15.1	45.3	1.9	20.8	7.5
どちらともいえない	1	－	－	－	－	－	－	－	100.0	－
介護支援専門員／男性	17	29.4	17.6	－	－	－	11.8	23.5	47.1	5.9
女性	53	11.3	5.7	18.9	7.5	7.5	7.5	26.4	35.8	7.5
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
年齢別										
訪問介護員／20歳～39歳	18	27.8	16.7	11.1	－	－	27.8	5.6	33.3	11.1
40歳～49歳	27	22.2	37.0	7.4	－	11.1	25.9	7.4	29.6	－
50歳～59歳	36	16.7	25.0	5.6	－	8.3	30.6	19.4	13.9	11.1
60歳以上	16	12.5	18.8	－	－	－	31.3	25.0	18.8	6.3
サービス提供責任者／20歳～39歳	13	23.1	30.8	23.1	15.4	7.7	15.4	－	38.5	－
40歳～49歳	19	26.3	31.6	10.5	5.3	10.5	52.6	－	21.1	10.5
50歳～59歳	17	17.6	29.4	5.9	11.8	23.5	52.9	5.9	11.8	5.9
60歳以上	11	9.1	9.1	18.2	9.1	9.1	27.3	－	36.4	18.2
介護支援専門員／20歳～39歳	6	16.7	－	16.7	－	－	－	16.7	50.0	16.7
40歳～49歳	18	16.7	11.1	－	－	－	5.6	27.8	55.6	－
50歳～59歳	23	8.7	13.0	17.4	8.7	8.7	4.3	8.7	43.5	8.7
60歳以上	23	21.7	4.3	21.7	8.7	8.7	17.4	43.5	17.4	8.7
現在の勤務先での経験年数別										
訪問介護員／１年未満	13	30.8	15.4	－	－	－	15.4	7.7	38.5	7.7
１年～３年未満	22	22.7	31.8	13.6	－	9.1	22.7	9.1	27.3	4.5
３年～５年未満	23	4.3	30.4	4.3	－	13.0	26.1	17.4	21.7	17.4
５年～10年未満	16	12.5	25.0	6.3	－	－	37.5	6.3	25.0	－
10年以上	23	30.4	21.7	4.3	－	4.3	39.1	26.1	8.7	4.3
サービス提供責任者／１年未満	1	－	－	－	－	100.0	100.0	－	－	－
１年～３年未満	8	25.0	62.5	37.5	25.0	12.5	62.5	－	－	12.5
３年～５年未満	9	33.3	11.1	11.1	－	－	22.2	－	44.4	11.1
５年～10年未満	18	22.2	27.8	11.1	22.2	27.8	44.4	－	16.7	－
10年以上	24	12.5	20.8	8.3	－	4.2	33.3	4.2	33.3	12.5
介護支援専門員／１年未満	6	16.7	－	33.3	－	16.7	－	16.7	50.0	－
１年～３年未満	16	18.8	6.3	18.8	－	－	6.3	18.8	43.8	6.3
３年～５年未満	10	30.0	30.0	－	10.0	－	10.0	20.0	40.0	－
５年～10年未満	18	11.1	－	16.7	5.6	－	5.6	38.9	38.9	11.1
10年以上	20	10.0	10.0	10.0	10.0	15.0	15.0	25.0	30.0	10.0
現在の職種での通算の経験年数別										
訪問介護員／１年未満	3	－	33.3	－	－	－	－	－	33.3	33.3
１年～３年未満	9	22.2	44.4	11.1	－	11.1	33.3	－	22.2	－
３年～５年未満	14	14.3	28.6	7.1	－	14.3	14.3	14.3	35.7	－
５年～10年未満	19	10.5	10.5	15.8	－	－	21.1	－	42.1	15.8
10年以上	52	25.0	26.9	1.9	－	5.8	36.5	23.1	11.5	5.8
サービス提供責任者／１年未満	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	1	－	100.0	100.0	100.0	－	100.0	－	－	－
３年～５年未満	3	33.3	－	33.3	－	33.3	33.3	－	－	33.3
５年～10年未満	8	12.5	25.0	－	12.5	12.5	37.5	－	12.5	－
10年以上	48	20.8	27.1	12.5	8.3	12.5	39.6	2.1	29.2	8.3
介護支援専門員／１年未満	3	33.3	－	33.3	－	－	－	33.3	33.3	－
１年～３年未満	5	20.0	－	40.0	－	20.0	－	20.0	20.0	20.0
３年～５年未満	5	20.0	20.0	－	－	－	－	－	80.0	－
５年～10年未満	14	14.3	14.3	14.3	14.3	－	7.1	14.3	42.9	14.3
10年以上	43	14.0	7.0	11.6	4.7	7.0	11.6	32.6	34.9	4.7
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別										
訪問介護員／相談窓口がある	58	24.1	31.0	6.9	－	6.9	31.0	15.5	13.8	6.9
相談窓口はない	35	14.3	17.1	2.9	－	5.7	28.6	14.3	40.0	2.9
サービス提供責任者／相談窓口がある	43	27.9	32.6	14.0	7.0	14.0	39.5	2.3	20.9	4.7
相談窓口はない	17	－	11.8	11.8	17.6	11.8	41.2	－	35.3	17.6
介護支援専門員／相談窓口がある	41	17.1	9.8	19.5	7.3	9.8	12.2	31.7	26.8	4.9
相談窓口はない	26	11.5	7.7	3.8	3.8	－	3.8	15.4	61.5	7.7

問５　貴事業所には、利用者やその家族等からの「ハラスメント」に関する相談窓口がありますか。（○はいくつでも）

	調査数	法人内に相談窓口があり、職員に周知されている	法人内に相談窓口があるが、職員へあまり周知されていない	法人外の相談窓口（自治体や業界団体、弁護士会等）があり、職員に周知している	法人外の相談窓口（自治体や業界団体、弁護士会等）があるが、職員へあまり周知されていない	その他	相談窓口はない	無回答
職種別								
訪問介護員	303	35.3	19.5	2.0	4.0	8.9	26.7	5.0
サービス提供責任者	149	52.3	19.5	6.0	3.4	6.7	18.1	0.7
介護支援専門員	264	41.7	16.3	4.2	7.2	4.5	28.0	2.7
性別								
訪問介護員／男性	33	33.3	24.2	－	－	12.1	24.2	6.1
女性	267	35.6	19.1	2.2	4.5	8.6	26.6	4.9
どちらともいえない	3	33.3	－	－	－	－	66.7	－
サービス提供責任者／男性	23	52.2	34.8	4.3	－	4.3	8.7	－
女性	125	52.8	16.0	6.4	3.2	7.2	20.0	0.8
どちらともいえない	1	－	100.0	－	100.0	－	－	－
介護支援専門員／男性	66	40.9	18.2	3.0	6.1	1.5	31.8	－
女性	198	41.9	15.7	4.5	7.6	5.6	26.8	3.5
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－	－
年齢別								
訪問介護員／20歳～39歳	58	25.9	25.9	－	5.2	8.6	29.3	5.2
40歳～49歳	65	35.4	18.5	－	3.1	10.8	29.2	3.1
50歳～59歳	89	37.1	15.7	3.4	3.4	10.1	24.7	6.7
60歳以上	91	39.6	19.8	3.3	4.4	6.6	25.3	4.4
サービス提供責任者／20歳～39歳	28	53.6	25.0	－	7.1	7.1	10.7	3.6
40歳～49歳	40	55.0	32.5	15.0	－	7.5	5.0	－
50歳～59歳	45	51.1	11.1	6.7	2.2	2.2	31.1	－
60歳以上	36	50.0	11.1	－	5.6	11.1	22.2	－
介護支援専門員／20歳～39歳	20	40.0	15.0	－	5.0	10.0	30.0	－
40歳～49歳	75	37.3	18.7	2.7	8.0	1.3	33.3	1.3
50歳～59歳	89	49.4	15.7	4.5	4.5	2.2	27.0	－
60歳以上	80	37.5	15.0	6.3	10.0	8.8	23.8	7.5
現在の勤務先での経験年数別								
訪問介護員／１年未満	49	42.9	8.2	－	2.0	14.3	30.6	2.0
１年～３年未満	60	23.3	23.3	－	－	11.7	30.0	11.7
３年～５年未満	51	31.4	25.5	2.0	3.9	3.9	29.4	3.9
５年～10年未満	52	32.7	17.3	－	7.7	9.6	28.8	3.8
10年以上	91	42.9	20.9	5.5	5.5	6.6	19.8	3.3
サービス提供責任者／１年未満	4	75.0	－	－	－	25.0	－	－
１年～３年未満	22	45.5	18.2	9.1	－	4.5	27.3	4.5
３年～５年未満	18	61.1	27.8	－	11.1	5.6	－	－
５年～10年未満	45	55.6	17.8	8.9	－	8.9	13.3	－
10年以上	59	47.5	20.3	5.1	5.1	5.1	25.4	－
介護支援専門員／１年未満	33	42.4	15.2	－	12.1	6.1	21.2	6.1
１年～３年未満	51	43.1	13.7	5.9	3.9	5.9	25.5	2.0
３年～５年未満	45	40.0	11.1	2.2	－	4.4	44.4	－
５年～10年未満	70	37.1	20.0	7.1	11.4	1.4	25.7	4.3
10年以上	64	46.9	17.2	3.1	7.8	6.3	25.0	1.6
現在の職種での通算の経験年数別								
訪問介護員／１年未満	13	38.5	30.8	－	－	7.7	15.4	7.7
１年～３年未満	26	23.1	19.2	－	－	15.4	30.8	11.5
３年～５年未満	36	30.6	16.7	2.8	2.8	8.3	38.9	－
５年～10年未満	62	25.8	24.2	－	4.8	11.3	25.8	8.1
10年以上	165	41.8	17.6	3.0	4.8	6.7	24.8	3.6
サービス提供責任者／１年未満	1	100.0	－	－	－	－	－	－
１年～３年未満	1	－	－	－	－	－	100.0	－
３年～５年未満	8	50.0	37.5	－	－	12.5	－	－
５年～10年未満	20	40.0	25.0	－	10.0	15.0	15.0	－
10年以上	118	54.2	17.8	7.6	2.5	5.1	19.5	0.8
介護支援専門員／１年未満	12	33.3	8.3	－	8.3	－	41.7	8.3
１年～３年未満	20	45.0	5.0	10.0	5.0	5.0	30.0	－
３年～５年未満	22	54.5	－	－	9.1	9.1	22.7	4.5
５年～10年未満	56	33.9	25.0	1.8	8.9	5.4	25.0	3.6
10年以上	154	42.9	17.5	5.2	6.5	3.9	28.6	1.9
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別								
訪問介護員／相談窓口がある	207	51.7	28.5	2.9	5.8	13.0	－	－
相談窓口はない	81	－	－	－	－	－	100.0	－
サービス提供責任者／相談窓口がある	121	64.5	24.0	7.4	4.1	8.3	－	－
相談窓口はない	27	－	－	－	－	－	100.0	－
介護支援専門員／相談窓口がある	183	60.1	23.5	6.0	10.4	6.6	－	－
相談窓口はない	74	－	－	－	－	－	100.0	－

問６　あなたが勤務している事業所では、利用者やその家族等からの「ハラスメント」が生じた場合に、その原因の分析や再発防止策を検討するための体制が整備されていますか。（○は１つ）

	調査数	整備されている	どちらかといえば整備されている	どちらともいえない	どちらかといえば整備されていない	整備されていない	無回答
職種別							
訪問介護員	303	25.4	28.1	24.4	8.3	11.2	2.6
サービス提供責任者	149	24.8	36.9	18.8	11.4	7.4	0.7
介護支援専門員	264	17.0	27.3	22.7	8.3	22.7	1.9
性別							
訪問介護員／男性	33	12.1	39.4	21.2	9.1	18.2	－
女性	267	27.0	27.0	24.7	8.2	10.1	3.0
どちらともいえない	3	33.3	－	33.3	－	33.3	－
サービス提供責任者／男性	23	17.4	43.5	30.4	－	8.7	－
女性	125	26.4	36.0	16.0	13.6	7.2	0.8
どちらともいえない	1	－	－	100.0	－	－	－
介護支援専門員／男性	66	15.2	31.8	19.7	10.6	22.7	－
女性	198	17.7	25.8	23.7	7.6	22.7	2.5
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－
年齢別							
訪問介護員／20歳～39歳	58	22.4	29.3	19.0	13.8	12.1	3.4
40歳～49歳	65	23.1	26.2	27.7	6.2	15.4	1.5
50歳～59歳	89	24.7	25.8	32.6	7.9	6.7	2.2
60歳以上	91	29.7	30.8	17.6	6.6	12.1	3.3
サービス提供責任者／20歳～39歳	28	28.6	32.1	35.7	－	3.6	－
40歳～49歳	40	25.0	37.5	22.5	7.5	7.5	－
50歳～59歳	45	28.9	28.9	15.6	15.6	8.9	2.2
60歳以上	36	16.7	50.0	5.6	19.4	8.3	－
介護支援専門員／20歳～39歳	20	10.0	25.0	20.0	10.0	35.0	－
40歳～49歳	75	9.3	30.7	21.3	12.0	25.3	1.3
50歳～59歳	89	20.2	29.2	22.5	6.7	21.3	－
60歳以上	80	22.5	22.5	25.0	6.3	18.8	5.0
現在の勤務先での経験年数別							
訪問介護員／１年未満	49	28.6	18.4	24.5	10.2	18.4	－
１年～３年未満	60	20.0	30.0	20.0	11.7	13.3	5.0
３年～５年未満	51	23.5	31.4	21.6	11.8	11.8	－
５年～10年未満	52	34.6	17.3	32.7	9.6	3.8	1.9
10年以上	91	23.1	36.3	24.2	2.2	9.9	4.4
サービス提供責任者／１年未満	4	25.0	50.0	25.0	－	－	－
１年～３年未満	22	27.3	31.8	18.2	9.1	9.1	4.5
３年～５年未満	18	22.2	44.4	16.7	11.1	5.6	－
５年～10年未満	45	17.8	44.4	26.7	6.7	4.4	－
10年以上	59	28.8	30.5	13.6	16.9	10.2	－
介護支援専門員／１年未満	33	27.3	18.2	21.2	6.1	24.2	3.0
１年～３年未満	51	19.6	29.4	17.6	13.7	17.6	2.0
３年～５年未満	45	17.8	24.4	17.8	8.9	31.1	－
５年～10年未満	70	11.4	31.4	24.3	7.1	22.9	2.9
10年以上	64	15.6	26.6	29.7	6.3	20.3	1.6
現在の職種での通算の経験年数別							
訪問介護員／１年未満	13	23.1	38.5	23.1	－	15.4	－
１年～３年未満	26	11.5	26.9	30.8	19.2	7.7	3.8
３年～５年未満	36	19.4	30.6	16.7	5.6	27.8	－
５年～10年未満	62	25.8	21.0	29.0	12.9	8.1	3.2
10年以上	165	29.1	29.1	23.6	6.1	9.1	3.0
サービス提供責任者／１年未満	1	－	－	100.0	－	－	－
１年～３年未満	1	－	－	100.0	－	－	－
３年～５年未満	8	37.5	12.5	50.0	－	－	－
５年～10年未満	20	25.0	35.0	30.0	10.0	－	－
10年以上	118	24.6	39.0	13.6	12.7	9.3	0.8
介護支援専門員／１年未満	12	8.3	16.7	8.3	25.0	33.3	8.3
１年～３年未満	20	25.0	30.0	5.0	10.0	30.0	－
３年～５年未満	22	27.3	27.3	18.2	9.1	18.2	－
５年～10年未満	56	16.1	26.8	26.8	8.9	17.9	3.6
10年以上	154	15.6	27.9	25.3	6.5	23.4	1.3
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別							
訪問介護員／相談窓口がある	207	34.3	37.2	21.7	3.9	1.9	1.0
相談窓口はない	81	2.5	8.6	30.9	19.8	37.0	1.2
サービス提供責任者／相談窓口がある	121	30.6	43.0	17.4	5.8	2.5	0.8
相談窓口はない	27	－	7.4	25.9	37.0	29.6	－
介護支援専門員／相談窓口がある	183	23.5	38.3	26.8	5.5	6.0	－
相談窓口はない	74	1.4	2.7	13.5	16.2	66.2	－

問７　利用者やその家族等からの「ハラスメント」対策として、あなたが勤務先の事業所などに期待することは何ですか。（○はいくつでも）

	調査数	「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）に明記すること	重要事項説明等の際に「ハラスメント」の例を示すなどして、ハラスメントの禁止について利用者やその家族等に事前に説明すること	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）に明記すること	再三説明しても「ハラスメント」が続く場合には、利用者や家族等に書面による警告を行うこと	再三説明しても「ハラスメント」が続く場合には、利用者の連帯保証人に通告すること	すべての職員に「ハラスメント」の発生時の報告ルートについて周知すること	地方公共団体や関係団体が実施する「ハラスメント」対策に関する研修に職員を参加させること
職種別								
訪問介護員	303	35.6	44.6	41.3	34.7	19.1	33.7	10.9
サービス提供責任者	149	43.6	45.0	31.5	32.9	16.1	30.9	14.1
介護支援専門員	264	46.2	36.7	24.6	25.4	13.6	29.9	12.1
性別								
訪問介護員／男性	33	51.5	45.5	33.3	51.5	36.4	39.4	18.2
女性	267	34.1	44.6	42.7	33.0	16.9	33.3	10.1
どちらともいえない	3	−	33.3	−	−	33.3	−	−
サービス提供責任者／男性	23	56.5	39.1	26.1	17.4	8.7	34.8	21.7
女性	125	40.8	45.6	32.0	35.2	16.8	30.4	12.8
どちらともいえない	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	−	−
介護支援専門員／男性	66	57.6	37.9	30.3	27.3	12.1	21.2	9.1
女性	198	42.4	36.4	22.7	24.7	14.1	32.8	13.1
どちらともいえない	−	−	−	−	−	−	−	−
年齢別								
訪問介護員／20歳～39歳	58	44.8	48.3	41.4	43.1	22.4	34.5	12.1
40歳～49歳	65	40.0	46.2	36.9	30.8	23.1	29.2	15.4
50歳～59歳	89	37.1	46.1	42.7	36.0	18.0	39.3	9.0
60歳以上	91	25.3	39.6	42.9	30.8	15.4	30.8	8.8
サービス提供責任者／20歳～39歳	28	39.3	46.4	35.7	39.3	17.9	28.6	21.4
40歳～49歳	40	42.5	42.5	27.5	32.5	17.5	40.0	12.5
50歳～59歳	45	42.2	40.0	35.6	35.6	15.6	31.1	15.6
60歳以上	36	50.0	52.8	27.8	25.0	13.9	22.2	8.3
介護支援専門員／20歳～39歳	20	50.0	50.0	40.0	35.0	10.0	35.0	5.0
40歳～49歳	75	52.0	37.3	25.3	30.7	17.3	26.7	14.7
50歳～59歳	89	44.9	36.0	25.8	22.5	9.0	22.5	6.7
60歳以上	80	41.3	33.8	18.8	21.3	16.3	40.0	17.5
現在の勤務先での経験年数別								
訪問介護員／１年未満	49	42.9	42.9	42.9	53.1	32.7	32.7	10.2
１年～３年未満	60	30.0	40.0	38.3	26.7	20.0	31.7	8.3
３年～５年未満	51	33.3	43.1	33.3	41.2	17.6	37.3	11.8
５年～10年未満	52	38.5	46.2	46.2	38.5	13.5	38.5	9.6
10年以上	91	35.2	48.4	44.0	24.2	15.4	30.8	13.2
サービス提供責任者／１年未満	4	50.0	50.0	75.0	50.0	75.0	50.0	25.0
１年～３年未満	22	45.5	45.5	40.9	31.8	13.6	36.4	18.2
３年～５年未満	18	50.0	66.7	50.0	44.4	16.7	50.0	5.6
５年～10年未満	45	31.1	35.6	17.8	35.6	13.3	15.6	13.3
10年以上	59	50.8	45.8	30.5	27.1	15.3	33.9	15.3
介護支援専門員／１年未満	33	36.4	24.2	27.3	36.4	18.2	33.3	12.1
１年～３年未満	51	56.9	47.1	29.4	13.7	9.8	27.5	7.8
３年～５年未満	45	35.6	31.1	17.8	26.7	17.8	20.0	8.9
５年～10年未満	70	50.0	35.7	25.7	27.1	15.7	38.6	18.6
10年以上	64	46.9	40.6	23.4	26.6	9.4	28.1	10.9
現在の職種での通算の経験年数別								
訪問介護員／１年未満	13	53.8	53.8	30.8	61.5	30.8	38.5	23.1
１年～３年未満	26	38.5	50.0	30.8	38.5	26.9	30.8	11.5
３年～５年未満	36	30.6	30.6	33.3	30.6	16.7	36.1	11.1
５年～10年未満	62	33.9	45.2	40.3	46.8	22.6	37.1	6.5
10年以上	165	35.2	45.5	45.5	28.5	15.8	32.1	10.9
サービス提供責任者／１年未満	1	100.0	100.0	−	100.0	−	−	−
１年～３年未満	1	100.0	100.0	100.0	100.0	−	−	−
３年～５年未満	8	50.0	62.5	62.5	37.5	37.5	62.5	25.0
５年～10年未満	20	30.0	50.0	25.0	40.0	5.0	10.0	−
10年以上	118	44.9	42.4	30.5	30.5	16.9	33.1	16.1
介護支援専門員／１年未満	12	16.7	16.7	25.0	41.7	8.3	25.0	8.3
１年～３年未満	20	70.0	55.0	40.0	20.0	10.0	30.0	10.0
３年～５年未満	22	59.1	54.5	31.8	36.4	36.4	36.4	22.7
５年～10年未満	56	41.1	30.4	21.4	21.4	3.6	32.1	12.5
10年以上	154	45.5	35.7	22.7	24.7	14.9	28.6	11.0
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別								
訪問介護員／相談窓口がある	207	35.3	47.3	44.4	35.3	18.8	32.9	10.6
相談窓口はない	81	37.0	42.0	34.6	33.3	18.5	37.0	11.1
サービス提供責任者／相談窓口がある	121	41.3	45.5	32.2	33.9	19.8	33.9	17.4
相談窓口はない	27	55.6	44.4	29.6	29.6	−	18.5	−
介護支援専門員／相談窓口がある	183	47.5	37.2	25.1	25.1	13.1	33.9	11.5
相談窓口はない	74	45.9	36.5	24.3	28.4	16.2	23.0	13.5

問７　利用者やその家族等からの「ハラスメント」対策として、あなたが勤務先の事業所などに期待することは何ですか。（○はいくつでも）

	事業所が職員向けに「ハラスメント」対策に関する研修を実施すること	「ハラスメント」対策に関する研修を受けた職員から支援を受けられるようにすること	事業所内で「ハラスメント」に関する事例や対応策に関するメンバーが共有やケース検討を行うこと	すべての職員が「ハラスメント」時に相談できる外部機関を設けること	「ハラスメント」発生に備え、緊急コールができる機器を職員に配布すること	被害を受けた職員が「ハラスメント」の事業所や管理者に相談できる仕組みを設けること	被害を受けた職員に対し、必要なケア（医療、休養、カウンセリングなど）を提供すること	「ハラスメント」の
職種別								
訪問介護員	19.1	12.9	26.4	15.8	7.3	38.3	35.3	
サービス提供責任者	23.5	12.8	28.2	13.4	6.7	34.9	32.2	
介護支援専門員	21.2	12.5	26.5	21.2	8.0	29.9	34.5	
性別								
訪問介護員／男性	21.2	15.2	21.2	24.2	9.1	36.4	42.4	
女性	19.1	12.4	27.3	15.0	6.7	39.0	34.8	
どちらともいえない	－	33.3	－	－	33.3	－	－	
サービス提供責任者／男性	34.8	21.7	30.4	8.7	4.3	26.1	13.0	
女性	21.6	11.2	28.0	14.4	7.2	36.8	36.0	
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－	
介護支援専門員／男性	22.7	10.6	22.7	19.7	4.5	27.3	25.8	
女性	20.7	13.1	27.8	21.7	9.1	30.8	37.4	
どちらともいえない	－	－	－	－	－	－	－	
年齢別								
訪問介護員／20歳～39歳	19.0	10.3	19.0	20.7	5.2	25.9	37.9	
40歳～49歳	21.5	10.8	30.8	12.3	9.2	40.0	41.5	
50歳～59歳	16.9	14.6	31.5	19.1	4.5	38.2	37.1	
60歳以上	19.8	14.3	23.1	12.1	9.9	45.1	27.5	
サービス提供責任者／20歳～39歳	28.6	21.4	28.6	14.3	7.1	21.4	25.0	
40歳～49歳	17.5	10.0	30.0	17.5	7.5	42.5	32.5	
50歳～59歳	24.4	11.1	24.4	15.6	8.9	33.3	35.6	
60歳以上	25.0	11.1	30.6	5.6	2.8	38.9	33.3	
介護支援専門員／20歳～39歳	10.0	15.0	15.0	25.0	5.0	35.0	50.0	
40歳～49歳	22.7	9.3	28.0	25.3	9.3	32.0	40.0	
50歳～59歳	18.0	7.9	25.8	20.2	7.9	20.2	28.1	
60歳以上	26.3	20.0	28.8	17.5	7.5	37.5	32.5	
現在の勤務先での経験年数別								
訪問介護員／１年未満	16.3	12.2	24.5	20.4	6.1	36.7	40.8	
１年～３年未満	18.3	5.0	30.0	18.3	5.0	31.7	33.3	
３年～５年未満	23.5	9.8	25.5	11.8	9.8	45.1	47.1	
５年～10年未満	23.1	21.2	21.2	19.2	5.8	38.5	26.9	
10年以上	16.5	15.4	28.6	12.1	8.8	39.6	31.9	
サービス提供責任者／１年未満	50.0	25.0	75.0	25.0	25.0	50.0	75.0	
１年～３年未満	9.1	22.7	27.3	13.6	4.5	31.8	18.2	
３年～５年未満	11.1	5.6	27.8	22.2	－	50.0	38.9	
５年～10年未満	22.2	11.1	22.2	8.9	8.9	24.4	24.4	
10年以上	32.2	11.9	30.5	13.6	6.8	39.0	39.0	
介護支援専門員／１年未満	18.2	12.1	18.2	24.2	12.1	24.2	36.4	
１年～３年未満	19.6	7.8	21.6	25.5	3.9	35.3	27.5	
３年～５年未満	28.9	8.9	24.4	24.4	6.7	24.4	37.8	
５年～10年未満	14.3	12.9	35.7	24.3	12.9	32.9	41.4	
10年以上	25.0	18.8	26.6	10.9	4.7	29.7	29.7	
現在の職種での通算の経験年数別								
訪問介護員／１年未満	30.8	23.1	38.5	30.8	15.4	38.5	46.2	
１年～３年未満	26.9	7.7	26.9	15.4	11.5	23.1	46.2	
３年～５年未満	16.7	8.3	30.6	8.3	11.1	36.1	33.3	
５年～10年未満	21.0	16.1	19.4	25.8	4.8	38.7	33.9	
10年以上	17.0	12.1	27.3	12.7	5.5	40.6	33.9	
サービス提供責任者／１年未満	－	－	100.0	－	－	－	100.0	
１年～３年未満	－	－	－	100.0	－	100.0	－	
３年～５年未満	50.0	37.5	62.5	37.5	12.5	50.0	62.5	
５年～10年未満	5.0	－	20.0	5.0	5.0	30.0	20.0	
10年以上	25.4	13.6	27.1	12.7	6.8	34.7	32.2	
介護支援専門員／１年未満	－	16.7	16.7	16.7	－	41.7	41.7	
１年～３年未満	30.0	10.0	25.0	35.0	10.0	40.0	45.0	
３年～５年未満	31.8	9.1	22.7	31.8	9.1	40.9	36.4	
５年～10年未満	14.3	10.7	25.0	19.6	7.1	28.6	37.5	
10年以上	22.7	13.6	28.6	18.8	8.4	26.6	31.2	
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別								
訪問介護員／相談窓口がある	19.3	14.5	26.1	14.5	7.2	39.1	38.6	
相談窓口はない	19.8	8.6	27.2	18.5	7.4	37.0	27.2	
サービス提供責任者／相談窓口がある	25.6	14.9	31.4	11.6	7.4	34.7	33.9	
相談窓口はない	14.8	3.7	14.8	22.2	3.7	37.0	25.9	
介護支援専門員／相談窓口がある	20.8	11.5	30.1	21.3	8.7	28.4	36.6	
相談窓口はない	24.3	16.2	18.9	21.6	6.8	35.1	31.1	

問７　利用者やその家族等からの「ハラスメント」対策として、あなたが勤務先の事業所などに期待することは何ですか。（○はいくつでも）

	「ハラスメント」対応に関する相談窓口を設けること	利用者に対して、お引き受けできるよう協力・連携できること	その他	特にない	無回答
職種別					
訪問介護員	28.1	2.0	12.5	2.3
サービス提供責任者	26.8	3.4	12.1	2.0
介護支援専門員	33.0	1.9	8.3	2.7
性別				
訪問介護員／男性	36.4	3.0	18.2	－
女性	27.0	1.9	11.2	2.6
どちらともいえない	33.3	－	66.7	－
サービス提供責任者／男性	26.1	8.7	8.7	－
女性	27.2	2.4	12.8	2.4
どちらともいえない	－	－	－	－
介護支援専門員／男性	27.3	1.5	7.6	－
女性	34.8	2.0	8.6	3.5
どちらともいえない	－	－	－	－
年齢別				
訪問介護員／20歳～39歳	27.6	3.4	8.6	3.4
40歳～49歳	32.3	3.1	15.4	－
50歳～59歳	29.2	1.1	5.6	3.4
60歳以上	24.2	1.1	19.8	2.2
サービス提供責任者／20歳～39歳	28.6	3.6	14.3	－
40歳～49歳	35.0	5.0	10.0	2.5
50歳～59歳	22.2	4.4	13.3	4.4
60歳以上	22.2	－	11.1	－
介護支援専門員／20歳～39歳	60.0	5.0	25.0	－
40歳～49歳	34.7	1.3	5.3	2.7
50歳～59歳	29.2	1.1	7.9	2.2
60歳以上	28.8	2.5	7.5	3.8
現在の勤務先での経験年数別				
訪問介護員／１年未満	32.7	－	10.2	2.0
１年～３年未満	18.3	3.3	18.3	3.3
３年～５年未満	31.4	3.9	9.8	－
５年～10年未満	38.5	1.9	11.5	－
10年以上	24.2	1.1	12.1	4.4
サービス提供責任者／１年未満	25.0	－	－	－
１年～３年未満	27.3	4.5	18.2	4.5
３年～５年未満	38.9	5.6	5.6	－
５年～10年未満	20.0	4.4	17.8	－
10年以上	28.8	1.7	8.5	1.7
介護支援専門員／１年未満	30.3	6.1	3.0	3.0
１年～３年未満	29.4	2.0	5.9	2.0
３年～５年未満	37.8	－	8.9	2.2
５年～10年未満	34.3	2.9	12.9	2.9
10年以上	32.8	－	7.8	3.1
現在の職種での通算の経験年数別				
訪問介護員／１年未満	30.8	－	15.4	－
１年～３年未満	30.8	－	11.5	－
３年～５年未満	22.2	5.6	13.9	－
５年～10年未満	33.9	1.6	8.1	3.2
10年以上	26.1	1.8	13.9	3.0
サービス提供責任者／１年未満	－	－	－	－
１年～３年未満	100.0	－	－	－
３年～５年未満	50.0	12.5	－	－
５年～10年未満	15.0	－	15.0	5.0
10年以上	27.1	3.4	11.9	1.7
介護支援専門員／１年未満	33.3	8.3	8.3	－
１年～３年未満	35.0	5.0	10.0	－
３年～５年未満	36.4	－	－	4.5
５年～10年未満	32.1	1.8	8.9	3.6
10年以上	32.5	1.3	9.1	2.6
「ハラスメント」に関する相談窓口の有無別				
訪問介護員／相談窓口がある	29.0	1.9	11.6	1.4
相談窓口はない	27.2	2.5	13.6	1.2
サービス提供責任者／相談窓口がある	28.1	3.3	11.6	2.5
相談窓口はない	22.2	3.7	11.1	－
介護支援専門員／相談窓口がある	32.8	2.2	5.5	0.5
相談窓口はない	36.5	1.4	16.2	2.7

令和４年度　介護労働実態調査（特別調査）

介護事業所のハラスメントに関する調査

結果報告書

発　　行　　公益財団法人介護労働安定センター
〒116-0002　東京都荒川区荒川 7-50-9　センターまちや 5F
TEL：03-5901-3041（代表）　FAX：03-5901-3042

調査業務委託　　株式会社サーベイリサーチセンター