

『介護職・相談援助職へのクライアントバイオレンス（利用者
によるハラスメント）に関する質問紙調査報告書』

2019年3月

関東学院大学 副田あけみ

1. 研究の背景

高齢者ケアの実践現場においては、介護職員や相談援助職（地域包括支援センターや高齢者支援課の職員、ケアマネジャーら）が、利用者・家族による暴力・ハラスメントを受けている。支援している相手からの暴力・ハラスメントは、かれらに強いストレスを与え、精神的な傷つきや精神的消耗をもたらすと考えられる。その結果は、仕事のモチベーションの低下や離職として表われるおそれがある。暴力・ハラスメントを行った利用者・家族には、否定的ラベルが貼られ、かれらのサービス利用が困難になるといった不利益が生じるおそれもあると思われる。

利用者・家族からの暴力・ハラスメントを病気・障害ゆえ、あるいはまた、介護負担や生活困難ゆえ、仕方がないこと、介護の現場や社会福祉の相談援助にはつきものとして受け止めるだけではなく、利用者・家族が不満や苛立ちの、また、自己主張等の表現として暴力・ハラスメントをできるだけ用いなくてもすむように支援することが求められる。そうした予防のためには何が必要か。また、実際に起きた場合に、それがエスカレートしないようにするにはどのように対応すればよいのか、予防と対応のために、組織としてどのような体制を整えればよいのか。これらの点を検討していくには、まずその実態を明らかにする必要がある。

2. 研究目的

高齢者ケアに携わる人々、とくに、在宅ケアの相談支援に携わる、地域包括や高齢者支援課、ケアマネジャー等の相談援助職が、支援の対象である利用者や家族から受ける暴力・ハラスメント体験の実態を明らかにする。

3. 研究の方法

調査方法

実態を明らかにするために、相談援助職を対象とした質問紙調査を、副田が講師を務めた、養護者による高齢者虐待の防止研修会（合計13回）の終了後に、集合調査として実施した。

実施当初、研修参加者はみな相談援助職と認識し、調査対象者はすべて相談援助職と想定していたが、研修によっては介護職員も参加することがわかった。かれらのうちの少なからぬ人々が、本調査実施の意義や調査結果をもとにした対策の提示等を、質問用紙の自由記述欄に熱心に記載していた。また、調査開始の数か月前には、日本介護クラフトユニオンによる介護職へのハラスメント調査結果が公表され、介護職の大半が利用者・家族からのハラスメント体験をもつことが明らかになっていたので、本調査でも対象を相談援助職に絞るのではなく、介護職も対象としてこの点を確認することにした。集合調査では、介護職のサンプルが十分には集まらないと思われたので、訪問介護事業所の介護職員等が参加する研究会や、老人介護福祉施設・通所介護施設・地域包括等を運営する社会福祉法人において託送調査法で実施することとした。

なお、研修では暴力・ハラスメントについてはまったく触れていないが、研修直後の集合調査では、多少のバイアスがかかっているおそれがある。

調査時期

本調査の実施期間は、2018年10月から2019年3月まで。この間に、関東エリアを中心とする13の自治体で行った研修のあとに集合調査と託送調査を実施した。

調査項目

質問紙の冒頭でクライアントバイオレンス（利用者によるハラスメント）として、利用者や家族による、言葉の暴力（ハラスメント）、脅し、物理的暴力、所有物の破壊、セクシュアルハラスメントをあげ、それぞれを例示したあとで、職場で発生した件数、現在の職場での全就業期間中における受けた件数等を尋ねている。その他は、直近の体験のインパクト内容、報告・相談の有無、上司・管理職による対処の内容、暴力・ハラスメントに関する研修やガイドラインの有無、本テーマを調査することについての感想・意見などである。

倫理的配慮

対象者への負担を少なくするために、調査票記述にかかる時間を5~10分程度に制限することとし、質問項目数を最小限にとどめた。クライアントバイオレンス（利用者によるハラスメント）体験例の記述を求めることは、時間がかかるとともに、それを想起することで心理的負担をかけてしまうおそれがあるため、控えた。調査への協力は任意であること、回答をもって調査に同意したものとみなすこと等、研究上の倫理的配慮を調査票の鑑文に記している。

集合調査では、質問用紙を研修資料とともに事前配布している。調査開始前には、鑑文に記述したことを口頭で改めて説明し、質問用紙は記述の有無にかかわらず、出口付近に設置したボックスに入れて退出してほしい旨を伝えている。

4. 研究の成果

(1) 回答者の属性

調査票を記述した回答者数は、女性703名（71.3%）、男性256名（26.0%）、無記名を含め、全体で、986名である（表1）。

	度数	パーセント
女性	703	71.3%
男性	256	26.0%
N.A.	27	2.7%
合計	986	100.0%

経験年数は、「1年以下」（12.8%）と「2~3年」（26.1%）とを合わせると38.9%、「4~5年」（16.1%）と「6~9年」（16.1%）を合わせると32.7%、「10年以上」が25.6%であった（表2）。

	度数	パーセント
1年以下	126	12.8%
2～3年	257	26.1%
4～5年	159	16.1%
6～9年	164	16.6%
10年以上	252	25.6%
無回答	28	2.8%
合計	986	100.0%

回答者の職種は、「ケアワーカー」14.7%で、「ソーシャルワーカー」は13.2%、「ケアマネジャー」45.5%、「主任ケアマネジャー」9.4%、「保健師」3.3%、などである。役所や地域包括支援センターの保健師の業務はソーシャルワークと共通する部分があると判断し、「ソーシャルワーカー」から「保健師」までを相談援助職としてまとめると、相談援助職の合計は71.5%になる(表3)。

	度数	パーセント
ケアワーカー(介護福祉士等の介護職)	145	14.7%
ソーシャルワーカー(社会福祉士等)	130	13.2%
ケアマネジャー	449	45.5%
主任ケアマネジャー	93	9.4%
保健師	33	3.3%
看護師	36	3.7%
一般事務職	27	2.7%
その他	41	4.2%
無回答	32	3.2%
合計	986	100.0%

所属組織は、「居宅介護支援事業所」が43.4%と多いが、「役所・保健所・直営の地域包括支援センター」と「委託型地域包括支援センター」とを合わせると29.8%になる(表4)。

	度数	パーセント
役所・保健所・直営の地域包括支援センター	109	11.1%
委託型の地域包括支援センター	185	18.8%
居宅介護支援事業所	428	43.4%
訪問介護・通所介護サービス事業所	27	2.7%
介護施設(特養・老健・有料老人ホーム等)	164	16.6%
障害者相談支援事業所・センター	2	0.2%
障害者支援施設	4	0.4%
その他	36	3.7%
無回答	31	3.1%
合計	986	100.0%

(2) 職場における発生件数

この1年間に職場で生じた、利用者やその家族によるクライアントバイオレンス（利用者によるハラスメント）の発生件数を尋ねた結果は、「1件もない」が32.0%、「1~2件」36.4%、「3~4件」9.2%、「5件以上」9.9%で、1件以上を合わせると、55.6%であった(表5)。ただし、発生した出来事をクライアントバイオレンス（利用者によるハラスメント）ととらえるかどうかは、人によって異なることも少なくない。

	度数	パーセント
1件もない	316	32.0%
1~2件	359	36.4%
3~4件	91	9.2%
5件以上	98	9.9%
わからない	111	11.3%
無回答	11	1.1%
合計	986	100.0%

(3) 体験したクライアントバイオレンス（利用者によるハラスメント）

回答者自身が現在の職場で仕事を始めてから今までに、何件くらいクライアントバイオレンス（利用者によるハラスメント）を体験したか尋ねたところ、「1件もない」が31.1%、「1~2件」33.4%、「3~4件」14.7%、「5件以上」17.7%で、1件以上を合わせると65.8%になる（表6）。

	度数	パーセント
1件もない	307	31.1%
1~2件	329	33.4%
3~4件	145	14.7%
5件以上	175	17.7%
無回答	30	3.0%
合計	986	100.0%

職種別に経験した件数をみたところ、1件以上あるという回答は、ケアワーカー（介護職）で73.9%、相談援助職計で66.4%であった（表7）。

	回答者数	1件もない	1~2件	3~4件	5件以上	1件以上計
介護職	138	36	25	16	61	102
		26.0%	18.1%	11.6%	44.2%	73.9%
相談援助職計	690	232	261	111	86	458
		33.6%	37.8%	16.1%	12.5%	66.4%
ソーシャルワーカー	128	36	49	21	22	92
		28.1%	38.3%	16.4%	17.2%	71.9%
ケアマネジャー	438	168	164	68	38	270
		38.4%	37.4%	15.5%	8.7%	61.6%
主任ケアマネジャー	92	21	32	19	20	71
		22.8%	34.8%	20.7%	21.7%	77.2%
保健師	32	7	16	3	6	25
		2.2%	50.0%	9.4%	18.8%	78.1%

クライアントバイオレンス（利用者によるハラスメント）を1件以上体験した人に、直近のそれは、どの種類のクライアントバイオレンス（利用者によるハラスメント）であったか、複数回答で答えてもらった。もっとも多かったのは、「言葉による暴力（ハラスメント）」で78.3%、ついで「脅し」31.7%、「性的ハラスメント」19.9%、「物理的暴力」19.4%であった。合計は153.6%であるから、1回の体験で複数の暴力・ハラスメントを体験している人が少なからずいることがわかる(表8)。

	M.A.	
	度数	パーセント
言葉による暴力(ハラスメント)	508	78.3%
脅し	206	31.7%
物理的暴力	126	19.4%
所有物の破損	21	3.2%
性的ハラスメント	129	19.9%
その他	4	0.6%
無回答	3	0.5%
合計	997	153.6%
体験者数	649	100.0%

回答者（介護職・相談援助職）の性別によって体験の種類が異なるかどうかを見たところ、「物理的暴力」は男性に、「セクシュアルハラスメント」は女性に多く見られた¹（表9）。

	体験者計	M.A.(%)				
		物理的暴力	言葉の暴力	セクシュアルハラスメント	脅し	所有物の破損
男性 (N=247)	173 70.0	27.7	74.6	9.8	35.8	2.9
女性 (N=684)	455 66.5	16.0	79.3	24.0	30.3	3.5

(4) 受けた衝撃

暴力・ハラスメント体験者の受けた衝撃を確認するため、「その出来事が起きたとき、あなたはどのような感じがしましたか。」と尋ね、複数回答で答えてもらった。

結果は、「腹が立った」47.8%、「とても不安になった」38.4%、「怖かった」36.7%、といった怒りや恐怖、不安といった心理的反応（情動）が4割弱から5割弱あった。また、「心臓がドキドキした」33.1%、「言葉がうまく出てこなかった」31.0%といった身体的反応も3割強あった。利用者・家族からの暴力・ハラスメントによって、強い衝撃を受けた人が少なからずいると言える（表10）。

¹ 「セクシュアルハラスメント」については1%水準で有意差あり。

表10 受けた衝撃	M.A.	
	度数	パーセント
怖かった	238	36.7%
とても不安になった	249	38.4%
腹がたった	310	47.8%
恥ずかしかった	26	4.0%
胃がムカムカした	60	9.2%
心臓がドキドキした	215	33.1%
息苦しくなった	61	9.4%
言葉がうまく出てこなかった	201	31.0%
その他	133	20.5%
無回答	8	1.2%
合計	1501	231.3%
体験者数	649	100.0%

選択肢の「その他」の欄には、選択肢以外の心理的反応や体験の内容、また、対処やその後に見られた心身への影響等が書き込まれていた。

そのなかから、心理的反応に該当するものを選び出し、意味が類似のものをまとめるコーディング作業を行ったところ、以下のように整理できた²。

【苛立ち】：「イライラした。」〈男性、地域包括、CM〉〈精、脅〉

【気持ち悪い】：「利用者にその対象としてみられていることが気持ち悪かった」〈女性、施設、CW〉、〈セ〉、「気持ちが悪くなった。」〈女性、居宅、CM〉〈セ〉、「不愉快だった。」〈女性、地域包括、SW〉〈セ〉、「訪問のたびに性的な言葉を言われ、不快。嫌な気持ちになる。気持ちが悪すぎて、同僚と共有せずにはいられなかった。〈無記入〉〈セ〉

【悲しい】「悲しい気持ちになった。」〈女性、包括、主任 CM〉〈精〉、「悲しくなり落ち込んだ」〈女性、地域包括、SW〉〈精〉、「どうして自分がこんなに言われなければならないかと悲しくて涙がとまらなかった。」〈女性、居宅、CM〉〈脅〉

【悔しい】：「悔しい気持ち、情けない気持ち」〈女性、地域包括、PHN〉〈精〉、「顔面に血が上って涙が出ました。」〈女性、居宅、主任 CM〉〈精、脅、セ〉

「その他」の欄の書き込みのなかから、暴力・ハラスメントへの対処に該当するものを選び、Lazarus らの「情動中心の対処」と「問題中心の対処」の分類と、その例示を参考に整理したところ³、表 11 のようになった。

² 〈 〉内は、体験した暴力・ハラスメントの種類で、精＝精神的暴力（言葉による攻撃、脅し）、身＝身体的暴力（物理的攻撃）、セ＝セクシュアルハラスメント、である。

³ Lazarus, and Folkman(1984)=本間他(1991)『ストレスの心理学—認知評価と対処の研究』実務教育出版. p.144

表11 暴力・ハラスメントへの対処			
	介護職	相談援助職	
「情動中心の対処」	【合理化】	「認知症の方なので仕方ないと思う。」(女性、施設、CW)〈精、身、セ〉、「認知症なので仕方ないと思いつつイライラすることはあった。」(女性、施設、CW)〈精、身〉、(女性、施設、CW)〈精、脅〉「利用者のことなので致し方ないと思った。」(女性、訪問・通所、CW)〈精、身、セ〉	「認知症があるので仕方ないと思った。」(女性、施設、SW)〈身〉、「生理現象？欲求なので仕方ない。」(女性、居宅、CM)〈セ〉、「この人だから仕方ないと思った。」(女性、役所、PHN)〈精〉、「家族(息子)が変なのだときらめぬの気持ち。」(女性、包括、SW)〈精、脅〉
	【受け流す】	「許容範囲だと思った。」(女性、施設、NS)〈セ〉、「いつものことだからどうも思わなかった。」(男性、施設、CW)〈身〉、「いつものことだと割り切った。」(女性、施設、CW)〈精、身、セ〉、「不快に思ったが軽く流した。」(女性、施設、CW)〈精、脅〉、「認知症の症状なので特に何も。落ち着くのを待った。」(女性、施設、CW)〈身〉、「特に何も思わない。」(女性、施設、NS)〈精〉	「特に何も感じない。」(女性、居宅、CM)〈精〉、「瞬間的にムツしたが、直ぐ冷静になれた。」(女性、包括、CM)〈精、脅〉、「特に気にならなかった。」(男性、包括、SW)〈精〉、「毎月の訪問で言われているので、覚悟し訪問できている。」(女性、居宅、CM)〈精〉
	【納得できる意味づけ】	「認知症という病気のためと考えた。」(女性、施設、NS)〈精〉	「かわいそうな人、この人は人に対して信頼したり心を許すことができないのだと思った。」(女性、居宅、主任CM)〈精〉、「病状なのだろう、本人も辛いだろうと思った。」(女性、医療機関、SW)〈精、脅、セ〉、「疲れているとも感じました。」(無記入)〈精〉、「介護に疲れているのと感じた。」(女性、居宅、主任CM)〈精〉、「体調がよくないのではないかと利用者のことが心配になりました。」(女性、包括、SW)〈脅〉
	【退出】		「その場にいたたまれず逃げ出した。」(女性、居宅、CM)〈身、脅、セ〉、「その場から退室したかった。」(女性、居宅、CM)〈精、身〉
	【心の中での反撃】	頭の中で相手に対して「バカ」「死ね」とか言った。(女性、訪問、NS)〈脅〉	「心の中でののしった。(女性、居宅、主任CM)〈セ〉、「絶対負けないぞ！」と思った。(女性、包括、主任CM)〈脅〉、「夜道で誰も見ていなかったらボコボコにしてやろうと思った。」(男性、居宅、CM)〈精、脅〉、「殺しそうになった。」(男性、居宅、主任CM)〈精、脅、身〉、「手が出そうになって我慢した。」(女性、居宅、CM)〈セ〉、「なんでこんな目に合わないといけないのか。」(女性、居宅、CM)〈精〉
「問題中心の対処」	【直接制止】	「叩かれたとき痛いのでやめて欲しいと伝えた。」(男性、施設、CW)〈精、身、セ〉	「ダメですよと諫めた。」(女性、居宅、CM)〈セ〉
	【安全確保】	他の利用者に暴力が向かわないようにしないとと思った。(女性、施設、CW)〈身〉	利用者を守ろうと利用者の安全を考えた。(無記入)〈精、脅、身〉
	【積極的対応】		「できるだけ冷静に対話を心掛けました。」(女性、居宅、CM)〈精〉、「正当性はこちらにあるので、ぶれずに説明しようと思った。(女性、役所、SW)〈精、脅〉、「バイオレンスには屈しないという視線を送った(笑顔でも目は強く)。(女性、役所、主任CM)〈精、脅、身〉
	【反省】	「認知症の方で時間が無く無理に行ったからなので、もう少し良い方法があると思っています。」(男性、施設、CW)〈身〉、「対応が悪かったと思った。」(女性、施設、CW)〈精〉、「今後の対応を考えないといけないと思った。」(女性、施設、CW)〈精、脅、身〉	「このような言葉や態度が出た利用者さんが気の毒に思った。ケアマネとしてもっとまともに対応できるようになりたいと思った。」(無記入)〈身〉「相手の言動や行動にひるむ自分がいました。自分自身がどのように接するべきなのか、考える機会を与えてもらったと数日後に考えるようにしました。」(男性、居宅、CM)〈精〉
	【積極的意味づけ】		「介入の機会ができたと思った。」(男性、包括、SW)〈精〉、「原因を知りたいと思った。」(男性、居宅、CM)〈身〉、「この手の方をうまく使ったとき、自信を持てる。」(男性、包括、SW)〈脅〉
		注：所=所属物の破壊。精=精神的暴力、脅=脅し、身=身体的暴力、セ=セクシュアルハラスメント、CW=ケアワーカー(介護職)、CM=ケアマネジャー(介護支援専門員)、SW=ソーシャルワーカー、NS=看護師、PHN=保健師	

「情動中心の対処」と「問題中心の対処」では、介護職でも相談援助職でも前者のほうが比較的多い印象がある。「情動中心の対処」のなかでは、介護職は【合理化】や【受け流す】が、相談援助職では、【納得できる意味づけ】や【心のなかでの反撃】が目につく。「問題中心の対処」について言えば、相談援助職の【積極的対応】や【反省】、【積極的意味づけ】がやや多い印象がある。

「その他」の自由記述内容から、暴力・ハラスメント体験が与える心身への影響としてとらえることのできる内容をコーディングしたところ、【仕事へのモチベーションの低下】と【離職意向】の二つのコードが抽出できた(表12)。

	介護職	相談援助職
【仕事へのモチベーションの低下】	「ケアをしたくないと感じた。」〈女性、訪問・通所、CW〉〈精、身、セ〉	「クレームとなっても良いから先方から嫌われて担当を下りたいと強く思った。」〈女性、居宅、CM〉〈精、脅、身〉、「行くのが憂鬱になった。」〈女性、居宅、CM〉〈精〉、「やる気がなくなった。」〈男性、地域包括、主任CM〉〈精〉、「やればやっただけバーンアウトにつながると思った。」〈女性、役所、主任CM〉〈精、脅、身、所〉
【離職意向】	「退職を常に考えている。」〈女性、施設、CW〉〈精、身、セ〉	「ケアマネジャーの仕事をやめたくなった。」〈女性、居宅、CM〉〈精、脅、身、セ〉

注：所＝所属物の破損。精＝言葉による攻撃、脅＝脅し、身＝身体的暴力、CW＝ケアワーカー（介護職）、CM＝ケアマネジャー（介護支援専門員）

(6) 上司・管理職への相談・報告

暴力・ハラスメントの出来事について上司や管理職に報告あるいは相談をしたかと聞いた結果は、表13の通りである。なお、調査票の設計ミスで、2番目の選択肢は「同僚に相談した」として、本問を複数回答すべきところを、「同僚にだけ話した」として単一回答としてしまったのだが、自主的に複数回答をした人が少なからずいたため（「上司・管理職に報告／相談した」と「その他」、「同僚だけに報告した」と「その他」など）本問を複数回答として扱い、表13を作成した。「その他」の欄には、行政、地域包括支援センター、ケアマネジャー、サービス事業所等の他機関に相談したという記述の他、「上司と同僚に報告した」という記述もあった。

	回答数	上司・管理職に報告／相談した	同僚にだけ話した	誰にも話していない	その他
合計	676	439	110	48	79
(N=627)	107.8	70.0	17.5	7.7	12.6
介護職	113	41	35	16	21
(N=102)	110.8	40.2	34.3	15.7	20.6
相談援助職	488	345	64	30	49
(N=458)	106.6	75.3	14.0	6.6	10.7
その他	75	53	11	2	9
(N=67)	111.9	79.1	16.4	3.0	13.4

介護職では、「上司・管理職に報告／相談した」が40.2%と少なく、「同僚にだけ話した」34.3%、「誰にも話していない」15.7%と、「同僚だけに話した」が相対的に多くなっている。相談援助職では、「上司・管理職に報告／相談した」が75.3%と大半を占め、「同僚にだけ話した」14.0%、「誰にも話していない」6.6%は少なくなっている(表13)。

「上司や管理職に報告／相談した」と回答した人に、「上司や管理職は、あなたの報告／相談を受けた後、どのような対応をしたか。」と尋ねた結果は、「話しをよく聞いてくれた」が57.9%、「然るべき対応をしようと言った」21.9%で、合わせて8割が報告・相談した職員を支援しようとする対応であった。しかし、「特に何も言わなかった。」5.3%、「やり過ぎるように言った」4.2%、といった支援にはならない対応や、「対応がまずかったので」と言った2.6%、のような二次被害のおそれのあるものも、合わせると1割強あった(表15)。

回答数	話をよく聞いてくれた	然るべき対処をすと言った	やり過ぎようと言った	対処がまずかったのではと言った	特に何も言わなかった	その他	N.A.
456	264	100	19	12	24	22	15
100.0%	57.9	21.9	4.2	2.6	5.3	4.8	3.3

「然るべき対処をすと言った」と回答した人に、それはどのような対処であったか記述してもらった内容を、類似しているもの同士グルーピングし、さらにその結果を、対応の対象ごとにまとめたものが表 16 である。

表 16 上司・管理職による支援としての対応

当該利用者・家族への対応	当該職員への対応	他の職員への対応	職場外（法人本部・関係機関等）への対応
<ul style="list-style-type: none"> ・直接話をし、相手の言い分を聞く。(5) ・面接に同席する。(2) ・単独で／同行訪問して家族と話し合いをする。(16) ・話を聞いた上で「やめるよう」伝える。(3) ・法人理事長より話をしてもらう。(1) ・面談してルールを説明。(3) ・面談の上、サービス利用中止を説明。(1) ・面談の上、事業所変更の提案。(1) ・面談の上、重要事項説明書および契約書の内容に沿って契約解除の手続きを実施。(1) 	<ul style="list-style-type: none"> ・話を傾聴した上で助言。(1) ・「あなたは悪くない」と言う。(1) ・対応を一緒に考える。(1) ・電話／窓口対応を交代。(4) ・担当を別職員／男性職員に交代。(8) ・今後は二人体制／男性職員との二人体制で対応 (3) ・今後の対応を全面的に／共同で対応。(3) 	<ul style="list-style-type: none"> ・職場ミーティングを実施。(1) ・カンファレンスを実施(1) ・誰が電話に出ても共通対応できるよう情報共有。(1) 	<ul style="list-style-type: none"> ・会社本部に報告。指示を受ける。(2) ・本社社員を含めた話し合い。(1) ・行政機関へ相談するよう指示。(1) ・役所に相談、共同対応／役所が対応。(9) ・役所を含む関係機関、当事者ととも今後のための会議開催。(4) ・法的措置を整えるため弁護士や関係部署に確認を取る。(1) ・外部の専門職に相談。(1)

支援にはならない反応や二次被害と言える反応には、以下のようなものがあつた。

<非支援の反応>

- ・話は聞いてくれたが、「仕方ない」という感じで特に対処はしてくれなかった。〈施設.CM〉
- ・「そういう家だから」との返答だった。〈施設.CM〉
- ・話は聞いてくれたが、組織としてどう個人を守ってくれるのか具体的な話はなかった。〈施設.PT〉
- ・「物理的に被害がなければ対応の仕様がな。CMも交代できない。」と言われた。〈居宅.CM〉

- ・「元気だからね」と仕方ないというようなニュアンス〈包括.SW〉
- ・話は聞いてくれたが「仕方ない」という感じで特に対処はしてくれなかった。〈居宅.CM〉

<二次被害>

- ・「利用者に謝れ」と言われたのでとりあえず謝った。〈施設.PT〉
- ・「うまく対応できないあなたの能力不足。みんなどんな利用者様へも柔軟に対応している。」と一蹴された。心の行き場がなくとてもつらい仕事だと思っている。〈居宅.CM〉
- ・「そういう利用者〈まともでない人〉だから、聞き流すだけして」と言われ、心は傷ついたまま。〈居宅.CM〉
- ・「もともとこのような人、皆に対してこういう言い方をする人だ」と言われた。〈居宅.CM〉
- ・上司に交代を告げられた（理由がわからないが、家族の意向とのこと）。〈居宅.CM〉

(7) 研修やガイドライン等の有無

「職場にクライアントバイオレンス（利用者によるハラスメント）に関する研修やガイドライン等があるか。」と尋ね、選択肢を複数回答で選んでもらったところ、「クライアントバイオレンス（利用者によるハラスメント）に関する認識が職場にはない」が 47.6%であった。「予防・対応等に関する研修が行われている」のも「報告義務や報告手順が定められている」のも 13.0%台にとどまっている(表 17)。

	度数	パーセント
予防・対応等に関する研修が行われている	129	13.1%
報告義務や報告手順が定められている	128	13.0%
上司のスーパービジョンが設定されている	69	7.0%
産業医等のカウンセリングが行われる	61	6.2%
その他	73	7.4%
クライアント・バイオレンスに関する認識が職場にはない	469	47.6%
無回答	149	15.1%
合計	986	100.0%

所属組織別にサンプル数が 100 を超えている組織について見てみると、「研修・ガイドライン等あり」は、役所・保健所・直営地域包括支援センターが、他の組織に比べるとやや多くなっているが、それでも 27.5%にすぎない。「報告義務や手順あり」は、ほぼみな 1割から 1.5割ほどで、役所・保健所・直営地域包括支援センターが相対的に多いというわけではなかった。

表18 所属組織別研修・ガイドライン等	(上段:実数、下段:%)					
	合計	研修・ガイドライン等あり	報告義務や手順あり	上司によるSVの設定あり	産業医等によるカウンセリングあり	その他
役所・保健所・直営の地域包括支援センター	109	30	12	10	9	9
	100.0	27.5	11.0	9.2	8.3	8.3
委託型の地域包括支援センター	185	12	17	13	10	17
	100.0	6.5	9.2	7.0	5.4	9.2
居宅介護支援事業所	428	61	64	36	29	25
	100.0	14.3	15.0	8.4	6.8	5.8
訪問介護・通所介護サービス事業所	27	6	5	3	1	0
	100.0	22.2	18.5	11.1	3.7	0
介護施設(特養・老健・有料老人ホーム等)	164	15	21	4	12	18
	100.0	9.1	12.8	2.4	7.3	11.0
障害者相談支援事業所・センター	2	0	1	0	0	0
	100.0	0.0	50.0	0	0	0
障害者支援施設	4	0	0	0	0	1
	100.0	0.0	0.0	0	0	25.0
その他	36	5	7	1	0	1
	100.0	13.9	19.4	2.5	0	2.8
合計	955	129	127	67	61	71
	100.0	13.5	13.3	7.0	6.4	7.4

(8) まとめと考察

まとめ

調査票記述者は合計 986 名、ケアワーカー（介護職）145 名で、ソーシャルワーカー、ケアマネジャー、主任ケアマネジャー、保健師を相談援助職としてまとめたところ、705 名であった。

現在の職場で仕事を初めてから今までに体験したクライアントバイオレンス（利用者によるハラスメント）の件数は、「1 件もない」が 31.1%、「1 件以上」あったという人の合計は 65.8%であった。職種別にみた結果、1 件以上あったという人は、ケアワーカー（介護職）で 73.9%、相談援助職計で 66.4%であった。

1 件以上体験した人に、直近の体験の種類を複数回答で答えてもらったところ、もっとも多かったのは、「言葉による暴力（ハラスメント）」で 78.3%、ついで「脅し」31.7%、「性的ハラスメント」19.9%、「物理的暴力」19.4%であった。

暴力・ハラスメントという出来事の衝撃としては、「腹が立った」47.8%、「とても不安になった」38.4%、「怖かった」36.7%、といった怒りや恐怖、不安といった心理的反応（情動）が 4 割弱から 5 割弱、「心臓がドキドキした」33.1%、「言葉がうまく出てこなかった」31.0%といった身体的反応が 3 割強であった。

その出来事への対処のパターンとしては、「情動中心の対処」として【合理化】【受け流す】【納得できる意味づけ】【退出】【心のなかで反撃】、「問題中心の対処」として【直接制止】【安全確保】【積極的対応】【反省】【積極的意味づけ】などが見られた。

出来事を上司・管理職に相談・報告したかどうかについては、相談援助職では、「上司・管理職に報告／相談した」が 70.0%と多かったが、介護職では 40.2%にとどまり、「同僚にだけ話した」34.3%、「誰にも話していない」15.7%が相対的に多くなっていた。

上司・管理職の対応の大半は支援的なものであったが、なかには支援にはなっていない対応や二次被害を与える対応も見られた。

研修やガイドライン等の有無に関しては、「クライアントバイオレンス（利用者によるハラスメント）に関する認識が職場にはない」が47.6%と、回答者全体の半数近くを占め、「予防・対応等に関する研修が行われている」と「報告義務や報告手順が定められている」がそれぞれ13%ほどであった。予防と対応の対策が不十分な職場が大半であることがうかがえる。

考察

介護職も相談援助職の大半がこれまでにクライアントバイオレンス（利用者のハラスメント）を体験し、少なからぬ衝撃や否定的な影響を受けている。かれらの大半の職場には、クライアントバイオレンス（利用者によるハラスメント）に関する認識があまりなく、報告義務や手順の制度化や研修の体制が整っていない。

職場組織の予防・対応方針や対策が整備され、それらが有効に機能するよう運営されるならば、それは、クライアントバイオレンス（利用者のハラスメント）の発生予防に、また、衝撃や否定的な影響の緩和に多少なりとも機能するはずである。また、「情動中心の対処」より「問題中心の対処」を、さらに、自身を深く振り返る体験から新しい気づきや学びを得るといふ【内省】を促す働きをする職場文化の創造も可能になるのではないか。

個々の職員が安全を保障され安心して働けるだけでなく、その仕事の質を向上できるような対策、その効果的な運営法を検討する必要がある。

クライアント・バイオレンス(利用者によるハラスメント)に関する質問紙調査

クライアント・バイオレンス(利用者によるハラスメント)とは

クライアント(利用者)もしくは、その家族による、以下のような言動を指します。

言葉による暴力(言葉によるハラスメント): ののしる、叫ぶ、怒鳴る、屈辱を与えるなどの暴言脅し: 危害を加えると伝える、危害を加えられるのではないかという怖い思いをさせる言動

物理的暴力: 殴る、叩く、蹴る、ひっかく、かみつく、物を投げつけるなどの物理的攻撃(暴行)

所有物の破損: 組織の備品や支援者の個人的所有物などの破損

性的ハラスメント: 性的な嫌がらせの言動

問1 あなたの職場では、この1年間にクライアント・バイオレンス(利用者によるハラスメント)が何件くらい起きましたか。当てはまる番号に○をつけてください。

1. 1件もない 2. 1~2件 3. 3~4件 4. 5件以上 5. わからない

問2 あなたは、現在の職場で仕事を始めてから今まで、何件くらいクライアント・バイオレンス(利用者によるハラスメント)を体験しましたか。

1. 1件もない 2. 1~2件 3. 3~4件 4. 5件以上

問8へ

問3へ

問3 問2で2, 3, 4を選択した方(1件以上あるとお答えされた方)にお尋ねします。体験したクライアント・バイオレンスのうち、最後に体験したものは、次のどの種類でしたか。当てはまるものすべての番号に○をつけてください。

1. 言葉による暴力(ハラスメント) 2. 脅し 3. 物理的暴力
4. 所有物の破損 5. 性的ハラスメント

問4 その出来事が起きたとき、あなたはどのような感じがしましたか。次の中から当てはまるすべての番号に○をつけてください。

1. 怖かった 2. とても不安になった 3. 腹がたった
4. 恥ずかしかった 5. 胃がムカムカした 6. 心臓がドキドキした
7. 息苦しくなった 8. 言葉がうまく出てこなかった
9. その他(具体的に: _____)

問5 その出来事について、上司や管理職に報告あるいは相談をしましたか。当てはまる番号に○をつけてください。

1. 上司・管理職に報告/相談した 2. 同僚にだけ話した 3. 誰にも話していない
4. その他(具体的に: _____)

問 6 問 5 で 1. と答えた方にお聞きします。 上司や管理職は、あなたの報告/相談を受けた後、どのような対応をしましたか。もっとも近いものの番号に○をつけてください。

1. 話しをよく聞いてくれた
2. 然るべき対処をしようと言った
3. やり過ぎるように言った
4. 対応がまずかったのではと言った
5. とくに何も言わなかった
6. その他（具体的に： _____)

問 7 問 6 で 2 と答えた方にお聞きします。 上司や管理職は実際にどのような対応をしましたか。簡単でけっこうです。教えてください。

(_____)

問 8 あなたの職場には、クライアント・バイオレンス（利用者によるハラスメント）に関する研修やガイドライン等がありますか。当てはまるものすべてに○をつけてください。

1. 予防・対応等に関する研修が行われている
2. 報告義務や報告手順が定められている
3. 上司のスーパービジョンが設定されている
4. 産業医等のカウンセリングが行われる
5. その他（具体的に： _____)
6. クライアント・バイオレンスに関する認識が職場にはない。

問 9 あなたの現在の職場は、つぎのどれですか。当てはまるものの番号に○をつけてください。

1. 役所・保健所・直営の地域包括支援センター
2. 委託型の地域包括支援センター
3. 居宅介護支援事業所
4. 訪問介護・通所介護サービス事業所
5. 介護施設（特養・老健・有料老人ホーム等）
6. 障害者相談支援事業所・センター
7. 障害者支援施設
8. その他（具体的に： _____)

問 10 あなたの職種はつぎのどれですか。

1. ケアワーカー（介護福祉士等の介護職）
2. ソーシャルワーカー（社会福祉士等）
3. ケアマネジャー
4. 主任ケアマネジャー
5. 保健師
6. 看護師
7. 一般事務職
8. その他（具体的に： _____)

問 11 性別を教えてください。

1. 女性
2. 男性

問 12 現在の職場で仕事を始めてから、何年くらいになりますか。

1. 1年以下
2. 2～3年
4. 4～5年
5. 6～9年
6. 10年以上

問 13 クライアント・バイオレンス(利用者によるハラスメント)について、また、そのことを調査研究することについて、ご感想やご意見がありましたら、下記のスペースにお書きください。

これで終了です。誠にありがとうございました。