

一般社団法人 長野県介護支援専門員協会
令和 8 年度 暴力・ハラスメントに関する緊急調査アンケート 結果報告書

1. 実施概要

調査目的:

介護支援専門員（ケアマネジャー）が業務中に遭遇する暴力・ハラスメントの現状を把握し、安全な支援環境の確保および事業所・制度上の支援策を検討するための基礎資料とする。

対象者

居宅介護支援事業所、地域包括支援センター等に所属する介護支援専門員

実施期間

令和 8 年 7 月 1 日（水）～ 7 月 15 日（水）

回答率

回答数：229 名

回答率：約 36.8%（配布数 623 名を基に算出した暫定値）

2. 回答者属性の概要

年齢層： 40 代～50 代を中心とした中堅・ベテラン層が過半数を占める。

実務経験： 経験年数「10 年以上」の熟練者が多数を占めており、長年現場を支える人材が多く回答。

資格状況： 主任介護支援専門員の資格を保有する回答者が多く、指導的立場や困難事例を扱う層からの声が強く反映されている。

所属機関： 居宅介護支援事業所（施設併設型・訪問系併設型）および地域包括支援センター等。

3. 被害・ハラスメントの発生状況

(1) 被害・体験の具体的内容

- ・ 最も多く報告されているのは言語的・精神的なハラスメントだが、身体的危険を伴う深刻な事例も発生している。
- ・ 暴言・威圧・精神的攻撃（最多）： 大声で怒鳴る、威圧的な態度、人格否定、職業的能力の否定など。
- ・ 不当な要求・過度な負担： 長時間にわたる執拗なクレーム、土下座等の謝罪要求、契約・制度の範囲を著しく超える業務要求。
- ・ 物盗られ妄想・疑心： 利用者の症状等に起因する物盗られ妄想の対象にされるケース。
- ・ 身体的暴力・危険物による威圧： 物品の投擲（物を投げつけられる）、殴打・蹴りなどの身体暴力、刃物や棒等の道具を用いた威圧・脅迫。

(2) 行為者（加害者）の傾向

利用者本人および介護者（家族）の両方から。

家族による理不尽な要求や暴言、認知症症状等に伴う利用者本人からの不当な言動など、状況によって多様なパターンが見られる。

4. 発生後の対応および組織体制

(1) 事後対応の実態

- ・ 現場レベルの対応: 上司や同僚への相談、地域包括支援センターとの協議、同一事業所内または他事業所への担当者交代（引き継ぎ）。
- ・ 重大事例への対応: 事態が極めて深刻な場合、警察への通報・相談や契約解除の措置をとる事例が存在。

(2) 事業所・法人の対応体制

一部の事業所では「専用の相談窓口」「ハラスメント対策委員会」などが設置・機能しているものの、「明確な対応窓口や組織的体制がない」とする事業所も依然として存在しており、対応体制の格差（属人化）が課題となっている。

5. 現場から求められる対策・課題（自由記述・意見の集約）

(1) 制度・運用上の柔軟化

モニタリング要件の緩和・例外規定の創設

たとえば、著しいハラスメントや危険が生じるケースについて、定期訪問（月 1 回等）の義務を一時的に免除・緩和、または ICT（テレビ電話等）の活用を認める仕組みの明確化など

(2) 複数人訪問の推進と費用保障

同行訪問の体制強化:

危険が予想されるケースへの「2 名以上での訪問」に対し、人員確保の支援や財政的・診療報酬（介護報酬）上の加算・補償を求める声が多数。

(3) 情報共有の義務化・ルール化

暴力・ハラスメント履歴の引き継ぎ体制の整備

過去に著しいハラスメント行為を行った利用者・家族の情報を、事業所間で安全に共有できる公式なルールの整備。

(4) 行政・警察・地域との連携強化

ケアマネジャーを守るセーフティネットの構築

個々の事業所やケアマネジャー個人の責任に帰結させるのではなく、行政（市町村）や警察、地域包括支援センターが介入できる強力なバックアップ体制の構築。

6. まとめ

本調査を通じて、介護支援専門員が日常業務の中で深刻なハラスメントや危険に晒されており、これが離職や精神的疲弊の大きな要因となっている実態が浮き彫りとなった。現場のケアマネジャーが安心して支援を継続できるよう、以下の取り組みが急務であると考えられる

- ・ 事業所内におけるハラスメント対応マニュアルの整備と体制構築
- ・ 行政・関係機関が参画する「困難・ハラスメント事例対応ネットワーク」の構築
- ・ 危険事例における訪問要件の柔軟化や同行訪問に対する制度的支援

<参考>

1. ①受けている被害・体験内容の割合（件数）

- 怒鳴られた・威圧・人格否定 （11 件）
- 長時間にわたる執拗なクレーム （6 件）
- 業務範囲を超える支援要求 （5 件）
- 物盗られ・被害妄想の対象 （3 件）
- 物品の投擲（物を投げられた） （2 件）
- 刃物・棒で威圧・向けられた （2 件）
- 殴られた・蹴られた（身体暴力） （1 件）
- 不必要に体を触られた （1 件）
- 土下座等の過度な謝罪要求 （1 件）

②業務中に受けた具体的なエピソード

- 執拗なクレーム・過度な要求
 - ・ 長時間にわたる執拗なクレーム
 - ・ 土下座等の過度な謝罪の要求
- 暴言・威圧・人格否定
 - ・ 怒鳴られる、威圧される行為
 - ・ 格や職業的能力の否定
- 身体的接触・ハラスメント
 - ・ 不必要に体を触られる行為

<分析と傾向>

言語的・精神的ハラスメントが圧倒的多数

最も多いのは「怒鳴られた・威圧・人格や職業的能力の否定」で、ほとんどの被害経験者が挙げている状況。次いで「長時間の執拗なクレーム」や「制度外・業務外の無理な要求」が続いている。

身体的危険や物品を使った威圧の存在

単なる言葉のハラスメントにとどまらず、「物を投げられる」「刃物や棒で威圧される」「実際に殴られる・蹴られる」といった身体の安全に直接危害が及ぶ事案も発生している。

2. 介護支援専門員が暴力やハラスメントを受ける要因として考えられる事項

①利用者・介護者側の要因

- ・ 利用者や介護者の認知症
- ・ 利用者や介護者の認知症以外の精神疾患
- ・ 利用者や介護者の貧困
- ・ 利用者や介護者の社会的孤立
- ・ 被保険者・家族としての過剰な権利主張

②介護支援専門員・知識面における要因

- ・ 介護支援専門員の経験・対応力不足
- ・ 介護者の認知症などの病気や介護に対する知識不足
- ・

3. 暴力、ハラスメントへの対応のための複数人訪問について

回答者全体（223 名）のうち、6 割以上（64.6%）の方が暴力・ハラスメント対策等として「複数人訪問を行っている（または行ったことがある）」と回答している。

暴力・ハラスメント対策として複数人で訪問を行う際、主に以下のような方に同行を依頼・実施している。

- ・ 自事業所内の連携
- ・ 自事業所の介護支援専門員（ケアマネジャー）
- ・ 同一法人内（別事業所）の事務員・スタッフ
- ・ 外部専門機関・他職種との連携
- ・ 地域包括支援センターの職員
- ・ 市町村・福祉事務所の職員、ケースワーカー
- ・ 対象利用者を実際に支援している他職種の専門職（訪問時間に合わせて動向）
- ・ 警察官・警察官 OB