

訪問時の安全確保に関するアンケート 報告

2026年8月20日

介護支援専門員調布連絡協議会

アンケート実施経緯

2026年6月1日、埼玉県川口市において介護支援専門員が命を奪われるという極めて痛ましい事件が発生した。この事件を受け、介護支援専門員調布連絡協議会では、調布市内で利用者宅を訪問し、ケアマネジメントを行う職員に対し、現場の実態や不安、必要な支援についてのアンケートを実施することにした。

アンケート対象者

調布市内で訪問型ケアマネジメントを実施している

- 地域包括支援センター
- 居宅介護支援事業所
- 小規模多機能型居宅介護
- 看護小規模多機能型居宅介護

介護支援専門員 及び 地域包括支援センター相談員

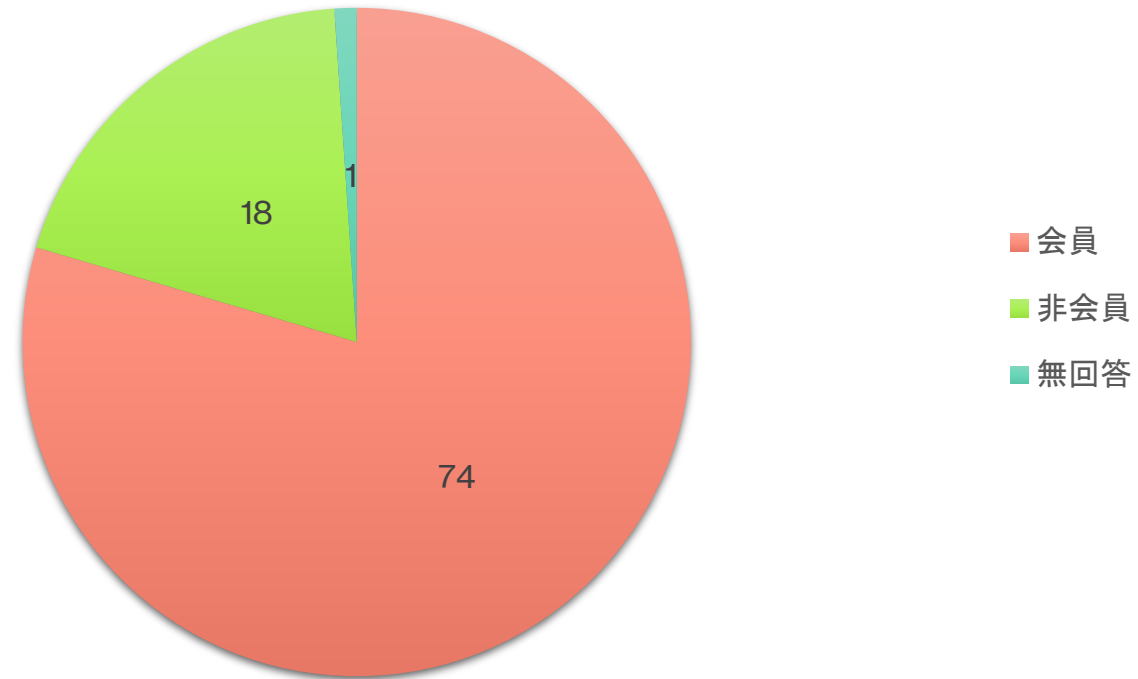
アンケート配布方法

- 調布市高齢者支援室から事業所宛にメールで配布
- 介護支援専門員調布連絡協議会役員から周知

アンケート実施期間

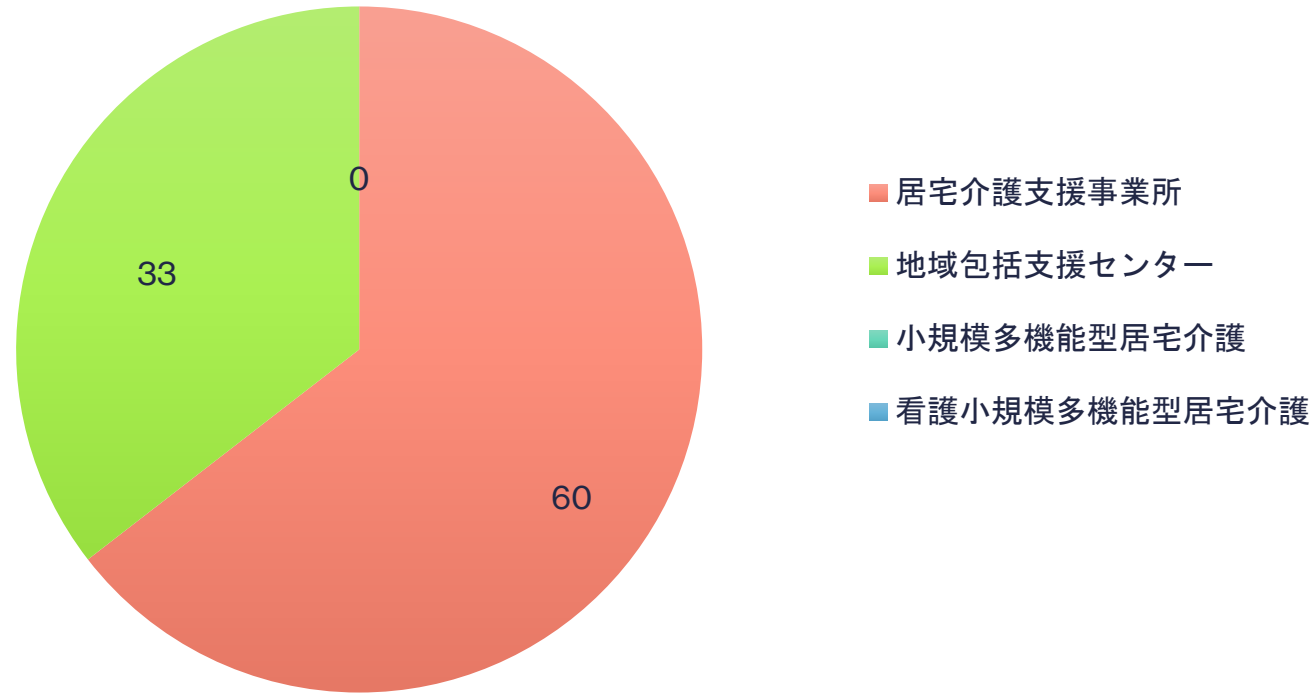
2026年6月23日～7月10日

①介護支援専門員調布連絡協議会 会員ですか？



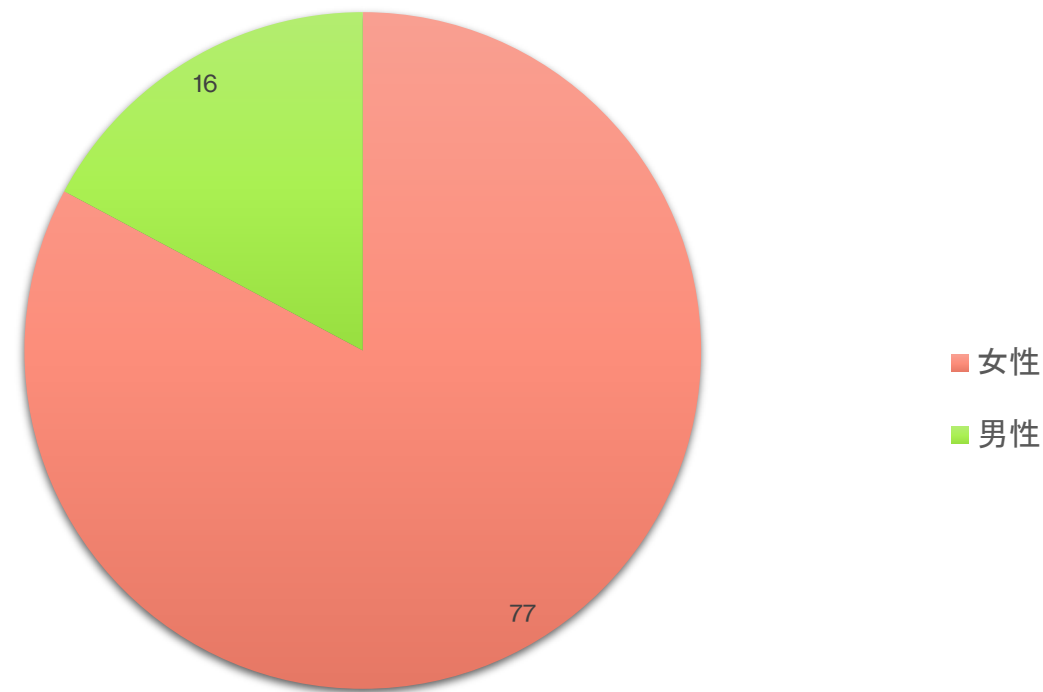
項目	人数	割合
会員	74	79.6%
非会員	18	19.4%
無回答	1	1.1%

②所属先



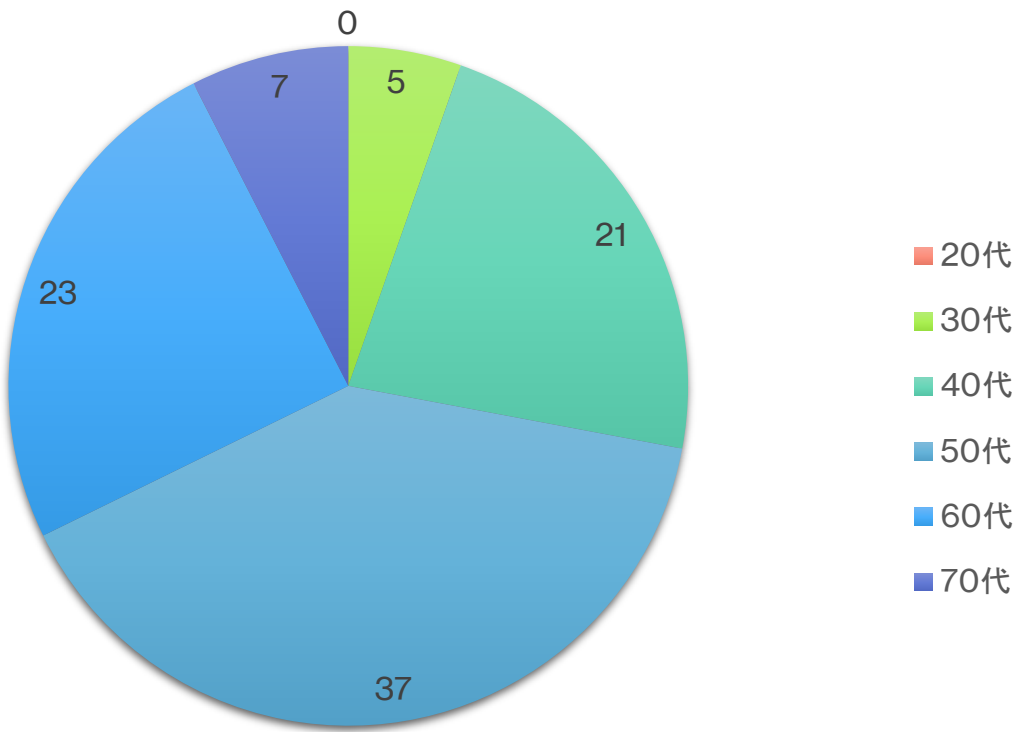
項目	人数	割合
居宅介護支援事業所	60	64.5%
地域包括支援センター	33	35.5%
小規模多機能型居宅介護	0	0.0%
看護小規模多機能型居宅介護	0	0.0%

③性別



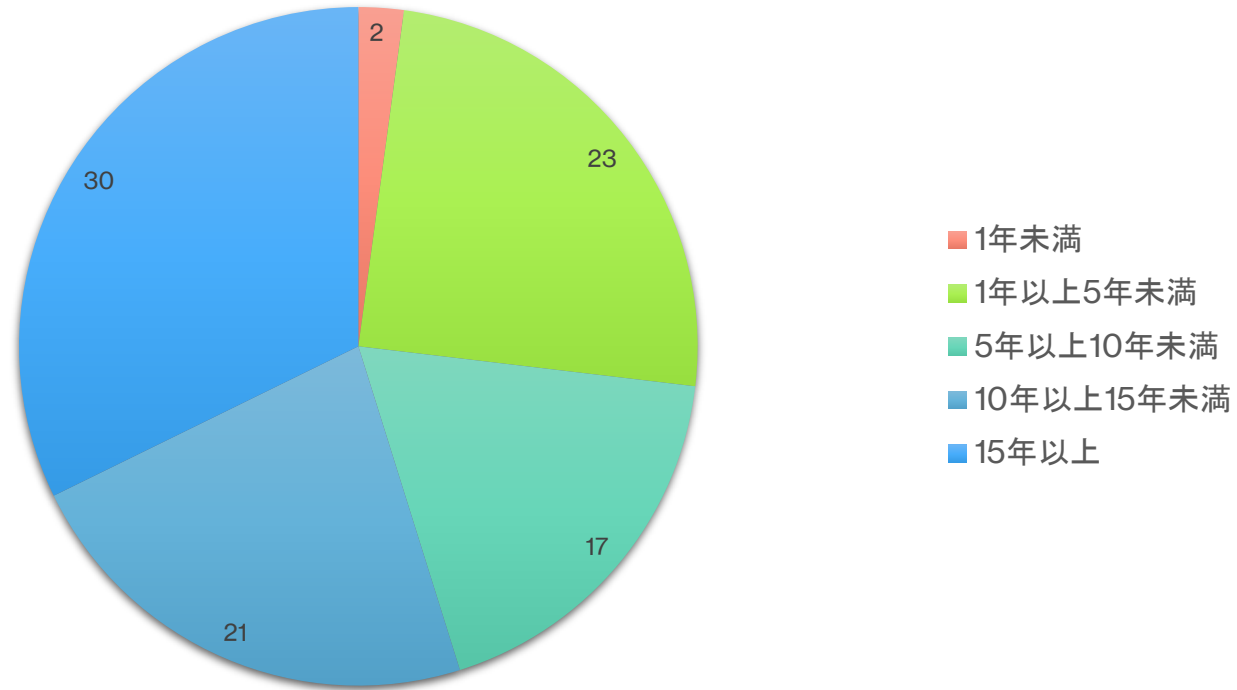
項目	人数	割合
女性	77	82.8%
男性	16	17.2%

④年代



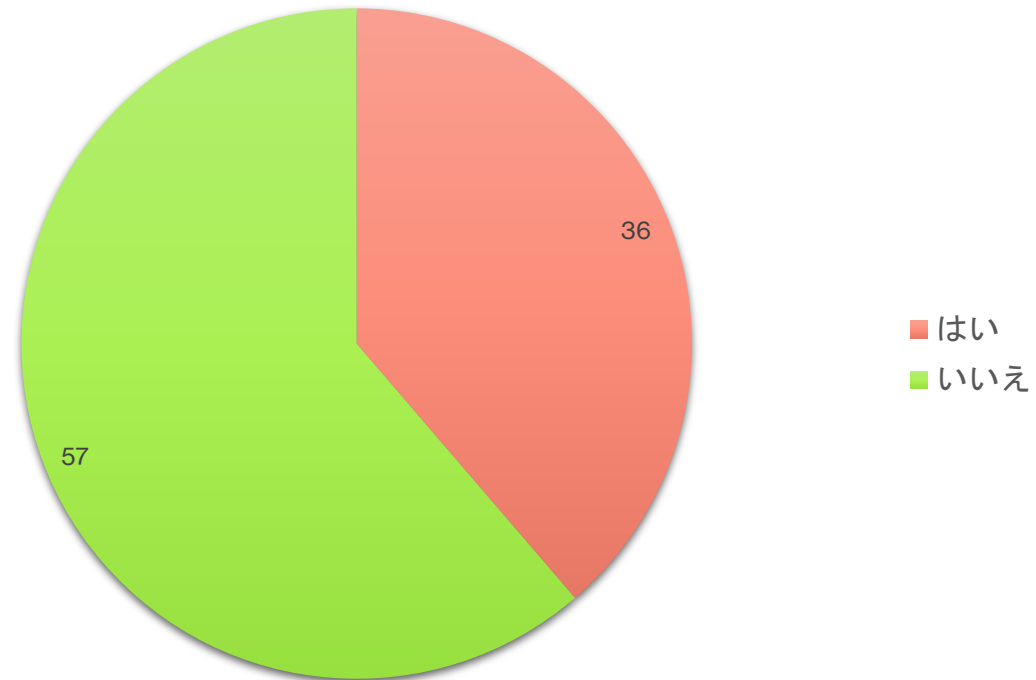
項目	人数	割合
20代	0	0.0%
30代	5	5.4%
40代	21	22.6%
50代	37	39.8%
60代	23	24.7%
70代	7	7.5%

⑤介護支援専門員、相談員の経験年数



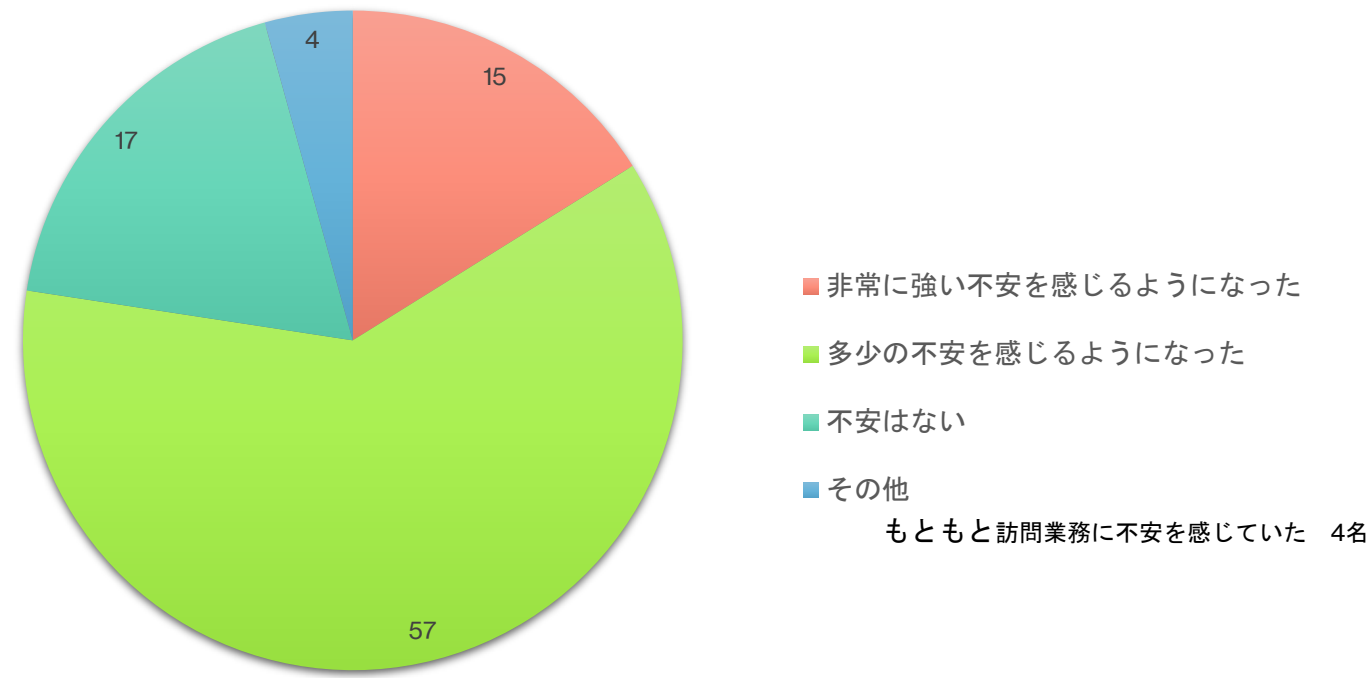
項目	人数	割合
1年未満	2	2.2%
1年以上5年未満	23	24.7%
5年以上10年未満	17	18.3%
10年以上15年未満	21	22.6%
15年以上	30	32.3%

⑥主任介護支援専門員ですか？



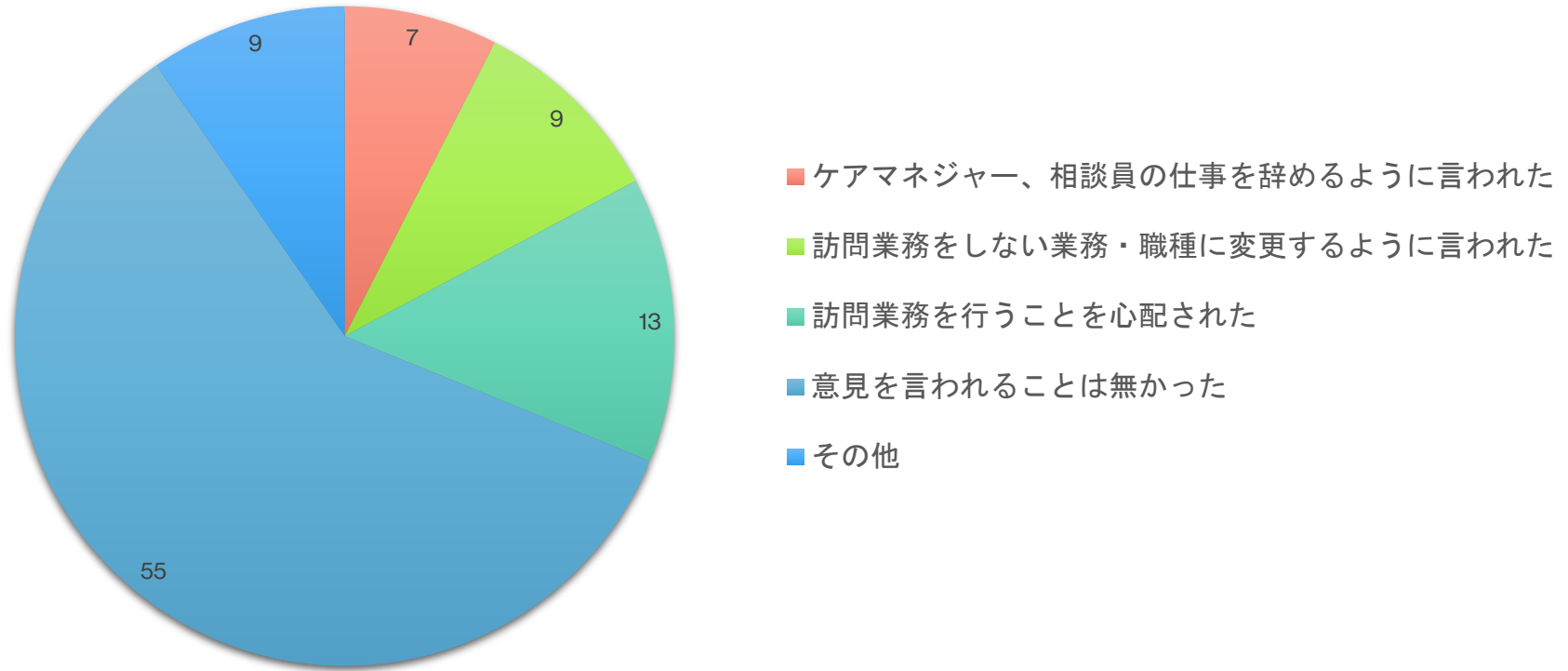
項目	人数	割合
はい	36	38.7%
いいえ	57	61.3%

⑦今回の事件を受け、ご自身の「訪問業務」に対する不安に変化はありましたか？



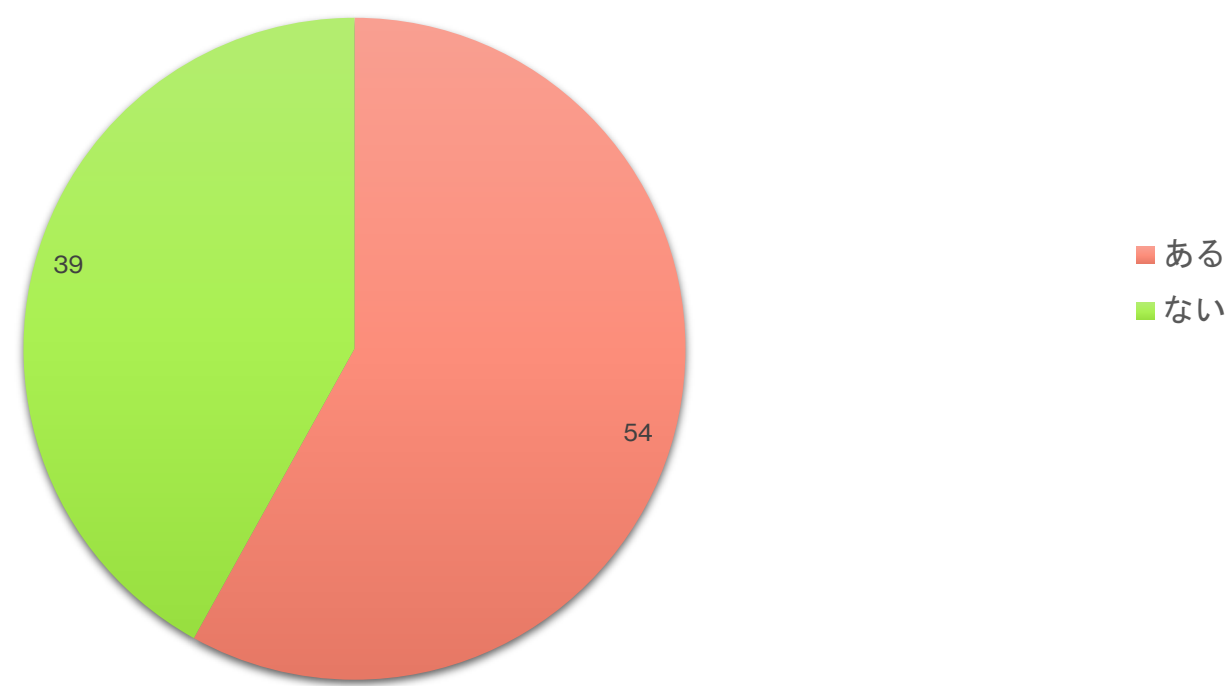
項目	人数	割合
非常に強い不安を感じるようになった	15	16.1%
多少の不安を感じるようになった	57	61.3%
不安はない	17	18.3%
その他	4	4.3%

⑧家族や親しい方から「訪問業務」を行う仕事について、意見はありましたか？



項目	人数	割合
ケアマネジャー、相談員の仕事を辞めるように言われた	7	7.5%
訪問業務をしない業務・職種に変更するように言われた	9	9.7%
訪問業務を行うことを心配された	13	14.0%
意見を言われることは無かった	55	59.0%
その他	9	9.7%

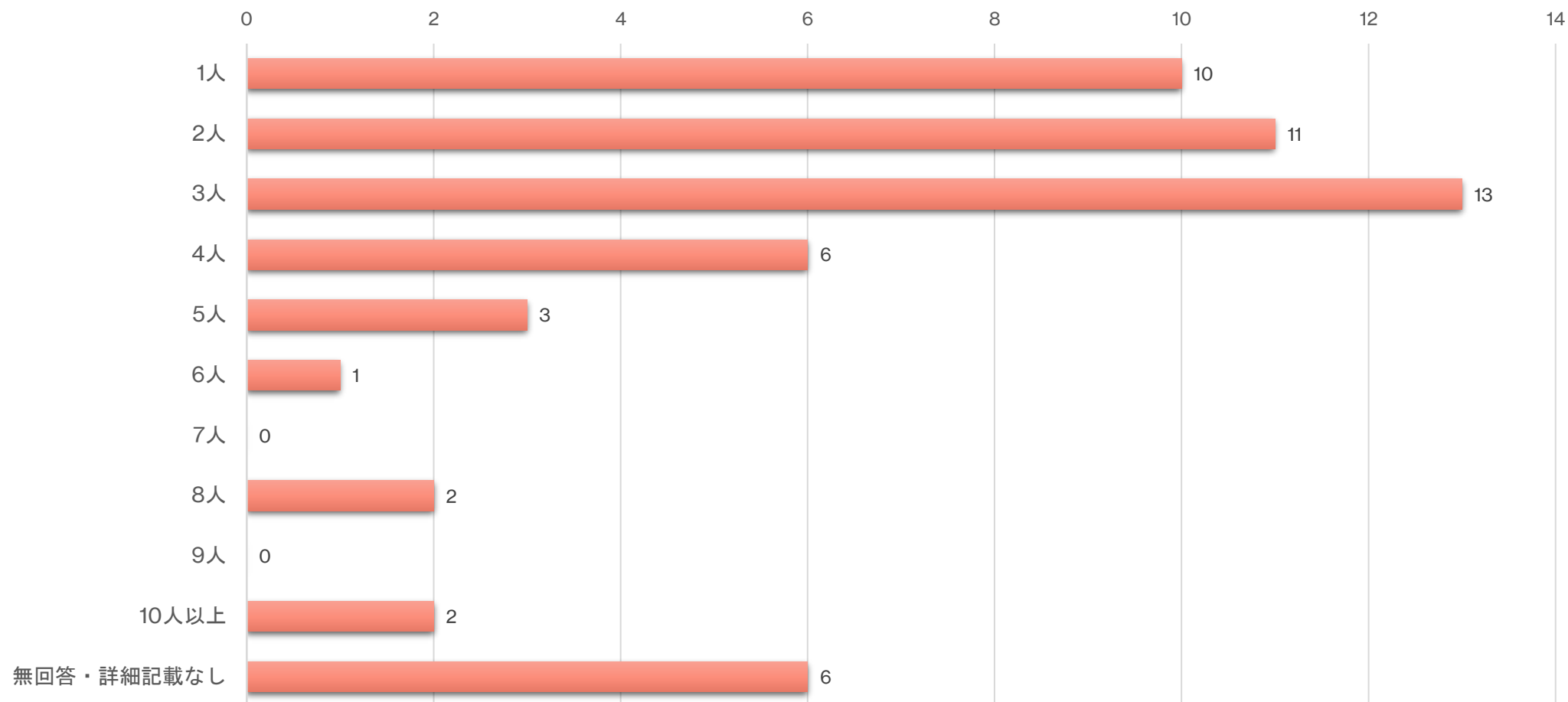
⑨これまでの訪問業務の中で、利用者や家族から「身の危険」や「強い恐怖」を感じるような言動（ハラスメントや暴言・暴力等）を受けたことはありましたか？



項目	人数	割合
ある	54	58.1%
ない	39	41.9%

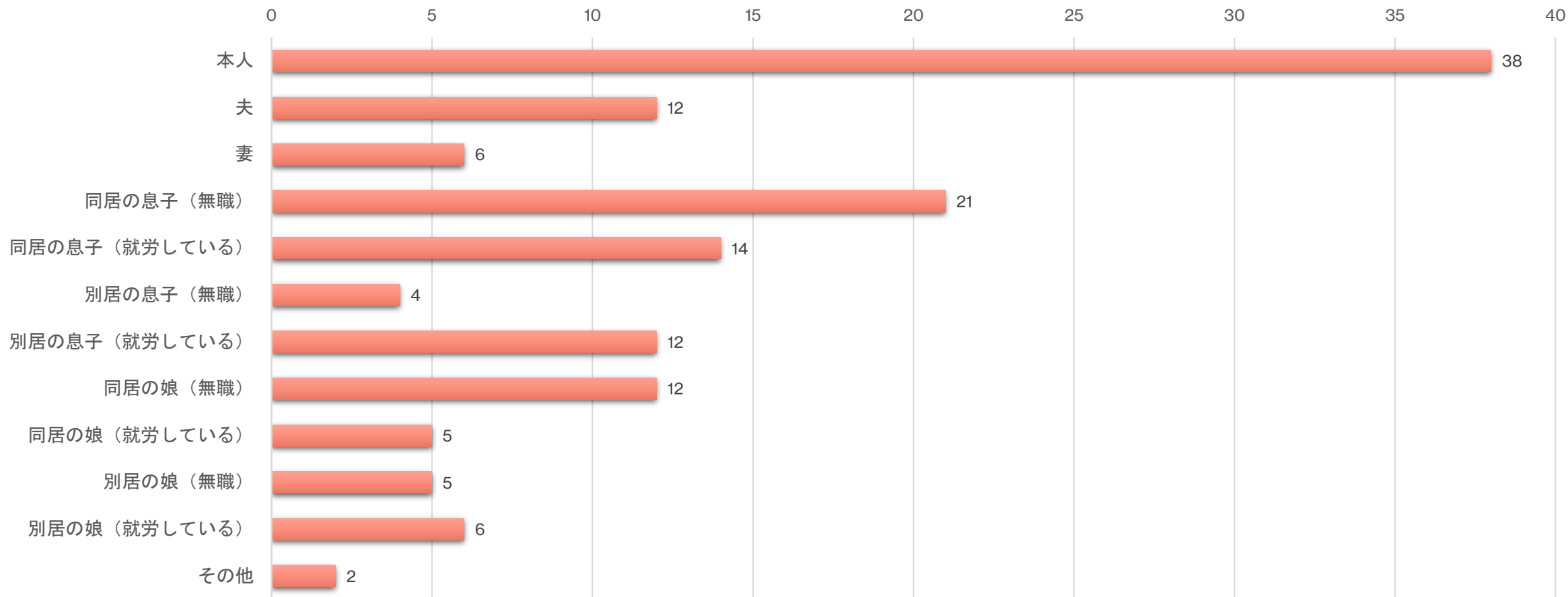
⑩ 「身の危険」や「強い恐怖」を感じるような言動をうけた、利用者や家族は、何名くらい、いましたか？

* ⑨で「ある」と返答した方のみ回答。【回答数：54】



⑪「身の危険」や「強い恐怖」を感じるような言動をうけた、利用者や家族は、利用者とどのような関係でしたか？

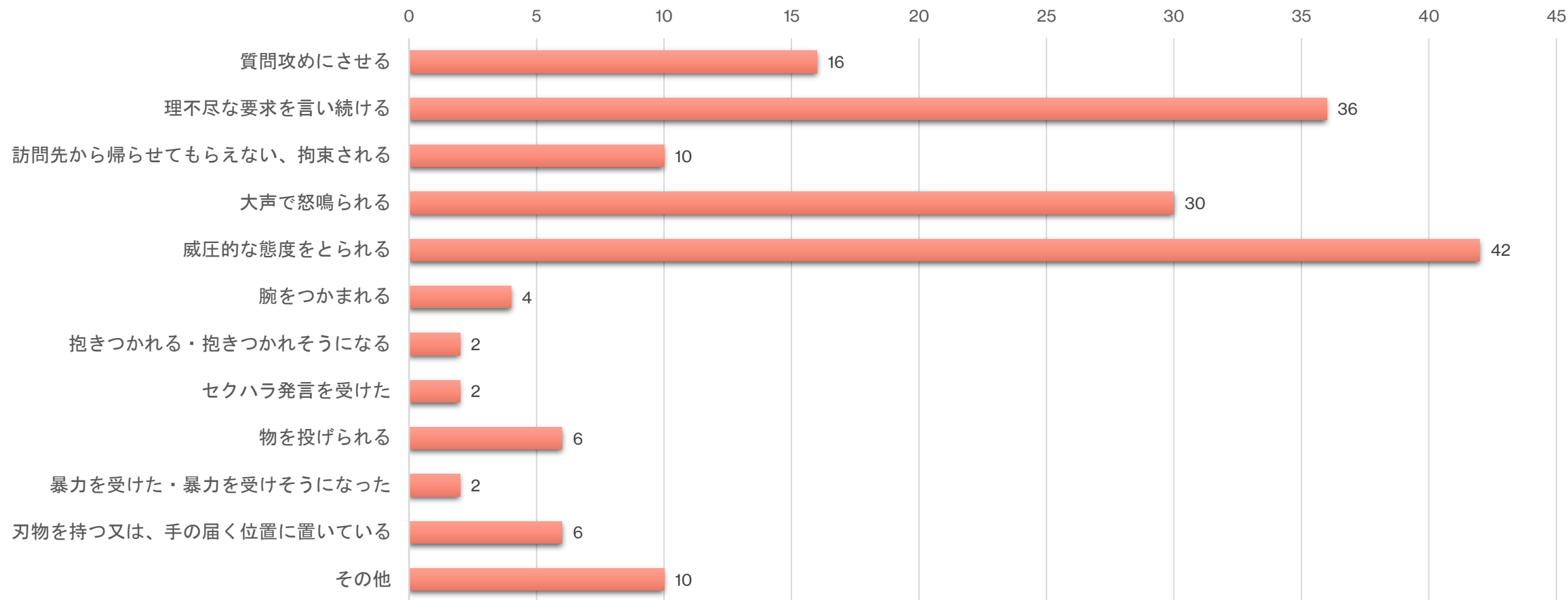
* ⑨で「ある」と返答した方のみ回答。【複数回 可】



その他：別居の孫1・無回答1

⑫利用者や家族等から受けた「身の危険」や「強い恐怖」を感じるような言動はどのような内容でしたか？

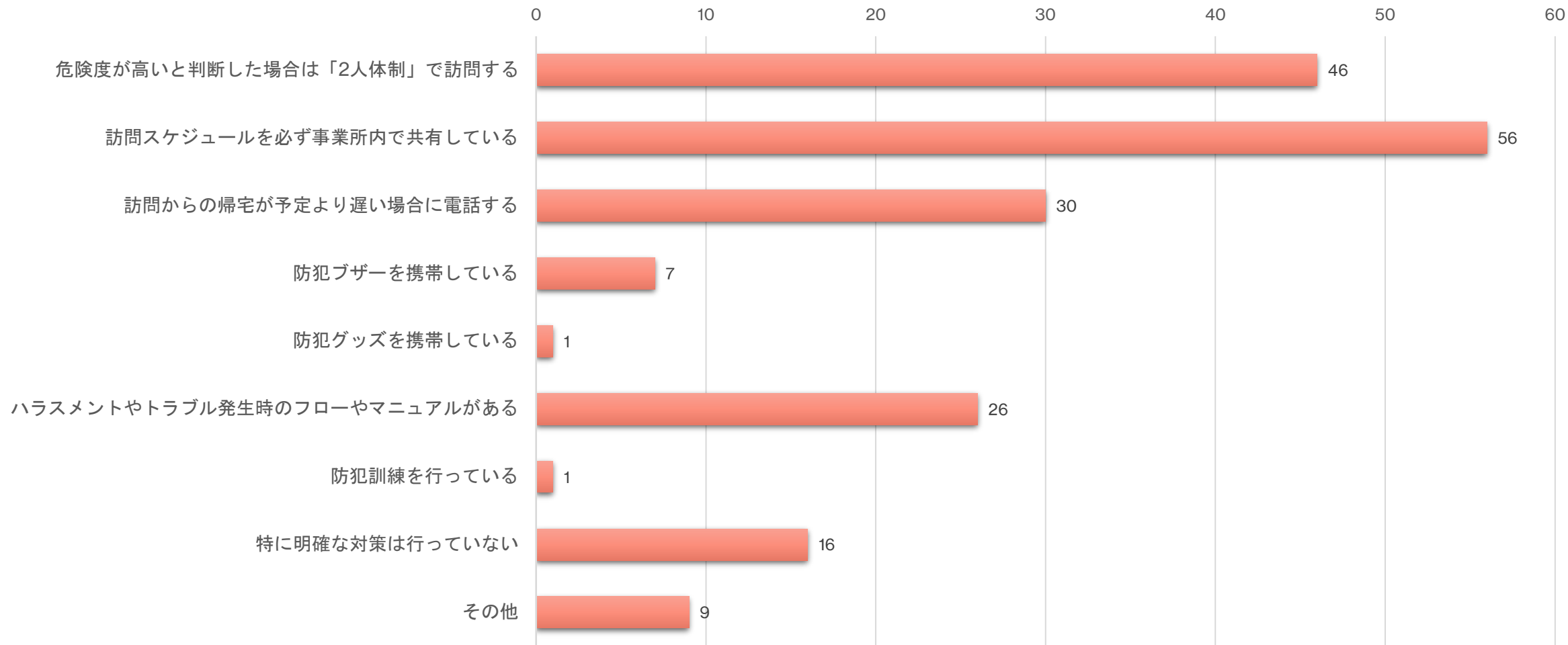
* ⑨で「ある」と返答した方のみ回答。【複数回可】



その他：誹謗中傷1・モラルハラスメント1・夜中に呼び出された1・アダルトビデオをかける1・個人的な事を聞かれる1・室内を追い回される1・説明したことを録音される1・飲酒をした状態での対応1・無回答2

⑬ 現在、ご自身の所属事業所で取り組んでいる「安全対策」はありますか？

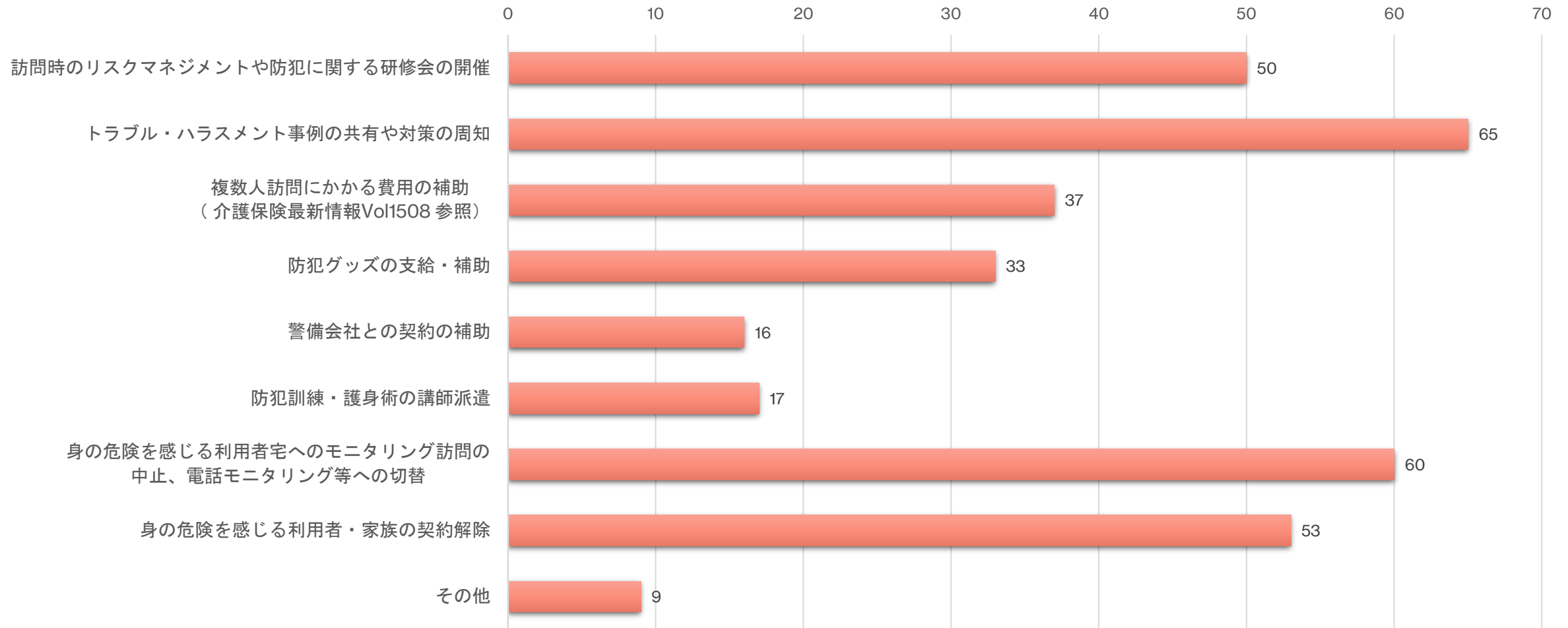
【複数回 可】



その他：逃げられる経路を確保して面談場面をつくる2・事業所内や関係者で情報共有2・管理者からの連絡1・担当変更1・訪問中の途中退席の周知1・無回答2

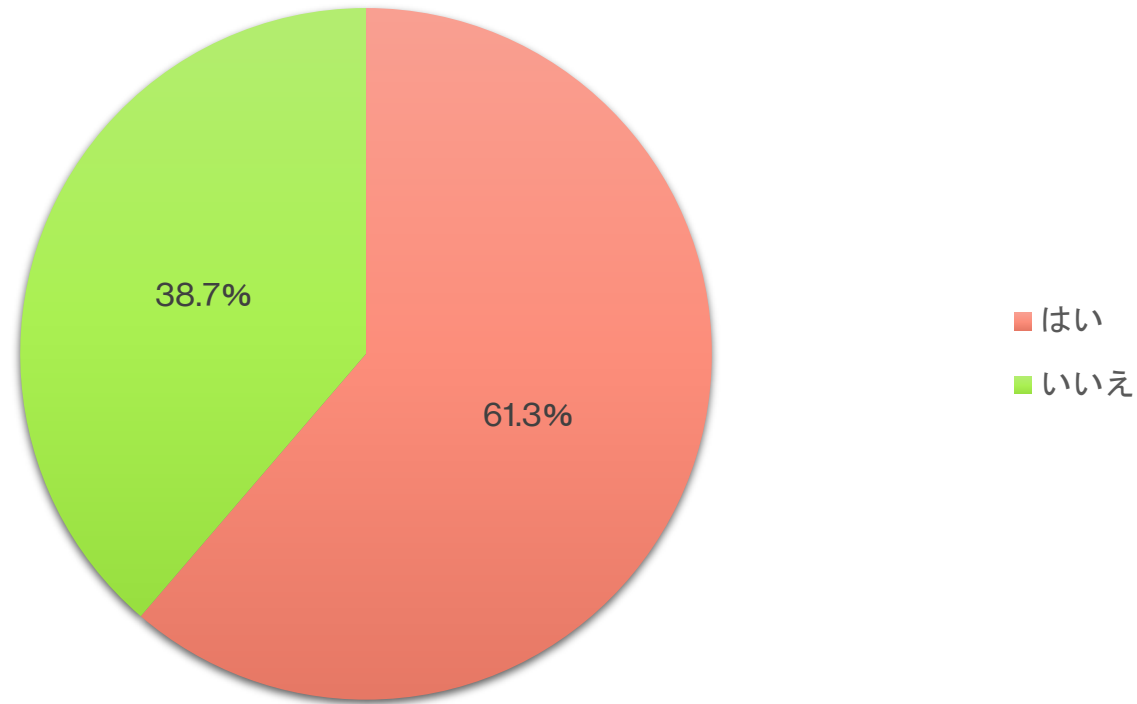
⑭介護支援専門員、相談員が安全に訪問業務を行うために、 どのような対応が必要だと思いますか？

【複数回 可】



その他：行政、地域包括支援センター、警察等関係者との連携4・周知パンフレット等作成2・契約時の説明1・身の危険を感じないので対応は不要1・無回答1

⑮ 「身の危険」や「強い恐怖」を感じるような言動をする
利用者や家族は、 増えているように感じますか？



項目	人数	割合
はい	57	61.3%
いいえ	36	38.7%

個別コメント

【事件に関するコメント】

- ・ どうして あの様になった経緯を 知りたいと思いました。
- ・ 今回の事件の勝手な思い込みで殺された、ケアマネがあまりにも気の毒です。
- ・ 何とかしようと働きかけている中での悲惨な事件に心痛めています。精神疾患を抱えた家族も多く、ネグレクトを見過ごせず、手を差し伸べる事が相手のストレスになり反発を招く状況もよく感じる。反動から殺されるリスクがあるのなら、SOSを発信してくるまで放置したい。命をかけてまで人助けは出来ない。世の中、福祉職の善意や精神に頼り過ぎだと感じる。
- ・ 自分を守ることも大事だが対象の方を然るべきところへ、つなぐことができれば、良かったのかもと思うが、かかわりや見極めも難しい問題だと思った。
- ・ 川口の事件は事情もわからず、一方的に加害者の警察への通報のみで、被害に遭われた方が気の毒でなりません。事情によっては殺されてしまうのだと、とてもショックでした。

個別コメント

【訪問時の安全に関するコメント】

- ・改めて訪問することの負担について考えるきっかけになりました。
- ・精神疾患の方が増えている。特に8050や9060の子の方 気をつけていても、刺される時は一瞬だと思うので、日頃から変化には注意し、複数訪問したい。
- ・とにかく怖いです。本人よりも、普段見えない家族(引きこもりや精神疾患のある方)が一定数いて、何を考えているのか、わかりません。
- ・身の危険を感じることは頻繁にはないが、本人よりも家族への対応にエネルギーが吸い取られることが多くなった。しかし必ず2人体制で訪問することも事業所のキャパ的に難しいので、どう体制作りをしたらいいのか悩みどころ。
- ・以前からあったことも、あまり取り上げられてなくて、たまたま事件にならず今までできていたと思います。どのケースが身の危険があり、事件に巻き込まれるのかは、結果でしかわからないと思いますので、対策は非常に難しいと感じています。

個別コメント

【訪問時の安全に関するコメント】

- ・発達障害の息子さん、娘さんが多いとかんじます。理解出来ない、被害妄想の方もおられます。今までも。
- ・どのタイミングでこのような事件を起こしてしまうか正直分からない。1人で訪問することが多いため、細心の注意をしても難しいことがあるのではと考えます。
- ・8050が増えているなか、同居の娘や息子の対応が難しい。本人よりもそこへの対応が中心となってしまう。本人の権利を守るためにも、手を引くわけにもいかないのが悩ましいところです。心配なケースは1人で行かないようにしていますが、業務が多忙ななかその調整も負担となります。
- ・支援の仕事上訪問は仕方ない。アセスメントの際、8050問題で精神疾患の家族の対応など苦慮することが多くなっている。精神疾患の対応など、詳しく知りたい。

個別コメント

【仲間への対応の提案】

- ・安全優先でいきましょう。
- ・今はケアマネから利用者との契約解除がしにくいので、こういうケースはケアマネのほうから契約解除すべきという方針を出してはどうか。
- ・確かに今回の事件はいたましい事件です。しかしレアケースであることは間違いありません。ケアマネがたとえば訪問に行く際に交通事故に遭い怪我をしたり、死傷するケースはもっと多いと思います。だからといって交通事故の対策や自転車の乗り方の訓練をすることはないと、おもいます。ハラスメントに対する教育や対策はする必要はあるけど、だからといって大袈裟に捉えすぎないほうがいいと思います。あくまでこれはレアケースだと思います。
- ・職務はおいても、退避することの重要性。いつ何があるかわからない。助けてと言っても個室であったり、他人はきてはくれない場合も多くある。防衛の一つとして、スプレーを持参するのはどうだろう。あらかじめ契約書にもうたって。

個別コメント

【仲間への対応の提案】

- ・ この事件の前にも医師が撃たれる事件もありましたね。リスクは常にあると思いますが、人の人生の大変な場面に関わらないとならない仕事で、人を信頼しないとできない仕事でもあるのが、難しいところですね。 包括支援センターのほうが、初めて訪問する家が多いので、新規は危険度が高いことを理解しています。退院支援とかで病院ならよいですが、自宅に初めて訪問するときの、リスクマネジメントはぜひお願いいたします。
居宅支援事業所は、包括が訪問していればある程度予測ができることが多いですが、繰り返し訪問しなければならないので、関係性が深まることにより、始めはなかったリスクも高くなることがある仕事です。個別の関係性が深まりすぎると、難しい場面がでてくることもあります。ケアマネ個人ではなく事業所が契約している仕事なので、という意識を個々のケアマネも管理者も意識をしていないと、と思います。2人だけの関係性にならないことが、抑止力にはつながります。
はじめてのときのリスクマネジメントと繰り返しのときのリスクマネジメント両者を整理して対策をしないとだと思われます。居宅介護支援事業所やサービス事業所は、契約解除の権利を法改正で得られていますので、契約時の重要事項説明を、相手の方のわかる言葉で、説明することが大切だと思います。

個別コメント

【仲間への対応の提案】

- ・ 不安な案件は1人で抱えず、周囲に即相談。
- ・ 不安なことがあった時に、一人で抱え込まないことが大切だと思う。
- ・ 事件の詳細がわからないので、動機や支援経過など具的な内容で対応をしていかないと無用の〇〇ハラメントを作り出すだけになると思います。
リスクに関して事業所として対応し、対人援助の基本は忘れないようにしてほしいともいます。
利用者家族が必要としている本人のアセスメント、支援者の支援など常に複数の人や機関で助け合えるような仕組みになっていくとよいと思います。

個別コメント

【職場への問題提起】

- ・新しい家に行くことが多いですが、1人で行くことに不安を感じる事がたまにあります。
今の職場は2人体制では行かないです。不安に思うことを言うと、出来ない職員のような扱いを上司から思われる感じがあります。また、威圧的な息子のことを話したら、そんな人ばかりだからと流されました。
- ・改めてケアマネジャーは危険を伴う仕事だと感じた。しかし法人は対策として何もしておらず、この事件があった後の朝礼等でも、何も触れられなかった。法人上層部から、一言あっても良かった。

【その他】

- ・協議会がいろいろ対策を考えようとしてくれていることが心強いです。
- ・悪質業者への対応があると不安を感じることもある。

個別コメント

【行政や法改正などに関するコメント】

- ・ 困難ケースの相談やケアマネ変更の必要時に市や包括交えて対策してほしい。交代できない時はどうするかを考えてほしい。交代するケアマネがないときの対応を決めてほしい。
- ・ 包括支援センターに虐待リスクもあり、伝えても何も反応ない。市役所もそういう傾向なのか、はたして市役所に伝わっているのかわからない。
- ・ 地域包括支援センターでケアマネジャー支援、事業所支援として後方支援の体制をとりたいが予防プランの実務が増えていることで、余裕がある人員体制は組めないジレンマがある。
- ・ 本人、家族の心身の状態によって、自分に身の危険が及ぶことを自覚して、本人、家族の心身の状態が不安定なときは、訪問以外の方法でのモニタリングを認めてほしいと思います。
- ・ お断りした方の生活の支援を、公的にご検討いただく必要があると思われます。
断ったら困るだろうなあと、泣き寝入りしなくてよいような制度の支援があれば、と思います。

個別コメント

【行政や法改正などに関するコメント】

- ・二人での訪問 人員的に現実的ではないです。
- ・恐怖を感じたハラスメント等について担当居宅だけでは対応が難しいと思うので、自治体も交えて対応を検討する相談の場があれば良いと思います。
- ・精神の病んでいる方は、思い通りにいかなくなると、自分の主張のため、包丁を出そうとすることがありました。対応力を養うことで怒らせないくふうもできるので、こころを病んでいる方への対応方法も重要と思います。市の保健師さんとの複数の対応や精神科医療保護入院の手配、民間救急があり助かりました。
- ・身の危険や恐怖を感じる、まではいきませんが、長時間の訪問や精神的な不安定さがみられる利用者や家族への対応が、他の業務やプライベートに影響を及ぼすことはあります。CM業務だけの話ではありませんが、暴言・暴力といった類の行為行動がハラスメントという言葉ではなく、法的な罰則（監禁・暴行など）のある言葉で認識してもらえそうな世の中になってもらえればと思います。

個別コメント

【行政や法改正などに関するコメント】

- ・ 普段からケアマネジャーは本人や家族と1対1になる場面が多い。しかも問題を抱えているケースがほとんどである。危険が予測される、それに準ずる場合には訪問せずにプランが進められるようルールを改めるべきである。何があんでも家に訪問させようと言うのがそもそもおかしい。自分の命を失ってまですべき業務ではない事が多すぎる。即改めるべき。
- ・ 当地域も気持ち病んでいる、無職で引きこもりの家族、家族仲がギクシャクしていて仲裁を求めてくる等が増えていること。事業所都合のモニタリング訪問不実施は減算となる規則は暴力的な家は例外も認めていただきたい。室内に入ると逃げられないことが多いと感じます。

訪問型ケアマネジメントを行う 専門職として調布市に望むこと

- ・ 支援者の安全確保やハラスメント防止対策（防犯用具の導入や複数人訪問体制など）に必要な費用への助成、研修会の開催を求めます。
- ・ 利用者や家族の状態から身の危険が懸念される場合は電話等の非対面モニタリングを認め、それが運営基準減算に該当しない旨を保険者より周知することを求めます。
- ・ 契約解除された利用者に対するケアマネジメントの継続的な支援体制（行政等の公的機関による対応やセルフプランの活用等）の構築を求めます。
- ・ 地域包括支援センターが、虐待リスクや暴力等の危険を伴うケースに対して適切な後方支援を行えるよう、介護予防支援、介護予防ケアマネジメントの運営体制の見直しを求めます。
- ・ 利用者・家族からの暴言・暴力はハラスメントではなく、「犯罪」であるという共通認識を持ち、事業所やケアマネジャー等に任せにせず、予防策・対応策を共に考えていくことを求めます。