News Release

株式会社インターネットインフィニティー
（コード番号：6545 東証グロース）
〒102-0084 東京都千代田区二番町 11-19 興和二番町ビル 2F
https://iif.jp

2026 年 6 月 24 日

―「ケアマネジメント・オンライン」会員へのアンケート―

8割超のケアマネ、過去１年で暴力や暴言、ハラスメントの被害に

「埼玉県川口市のケアマネジャー刺殺事件」に関する緊急意識調査

全国のケアマネジャー１０万人が登録するウェブサイト「ケアマネジメント・オンライン」（https://www.caremanagement.jp/）、全国にリハビリ型デイサービス「レコードブック」（https://www.recordbook.jp/）を展開するなど、日本の健康寿命を延伸する社会の実現に向け、様々なヘルスケアサービスを運営する株式会社インターネットインフィニティー（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：別宮 圭一）は、埼玉県のケアマネジャー刺殺事件を受け、ケアマネジャーの会員に緊急の意識調査を実施いたしました。

■背景

6 月 1 日、埼玉県川口市で、ご利用者宅を訪問中のケアマネジャーが刺殺されるという、痛ましい事件が発生しました。これを受け、国内最大級のケアマネジャー向け業務支援サイト「ケアマネジメント・オンライン」 では、現場のケアマネがさらされている暴力やハラスメントの実情を、より詳細に把握するため、会員に緊急アンケートを実施しました。

■調査概要

調査期間　6 月 5 日－6 月 12 日
対象：ケアマネジメント・オンライン会員（介護支援専門員、主任介護支援専門員）
有効回答：1793 人

■調査結果（サマリー）

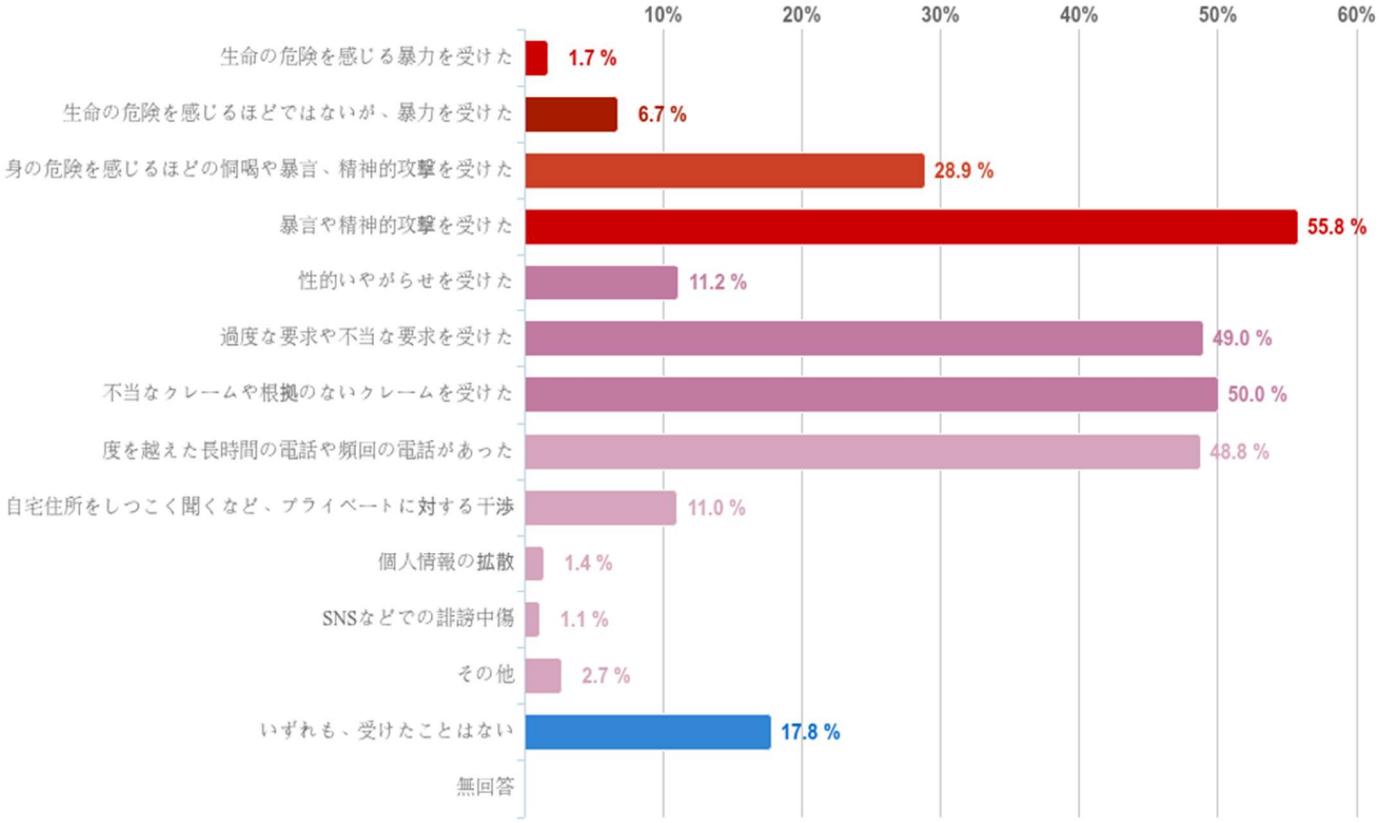
（1）「身の危険を感じる恫喝・暴言など」を受けたことがあるケアマネは 3 割弱
（2）利用者より主介護者の方が「加害者」になりやすい
（3）最も深刻な暴言・ハラスメント、「解決しなかった」が 3 割余り
（4）9 割近くが「ケアマネは被害者になりやすいと感じる」
（5）6 割近くが「事件で働く意欲が低下したり、失ったりした」
（6）ケアマネが考える暴力やハラスメントを防ぐために有効な仕組みは…
（7）自治体の規模が大きいほど暴力・ハラスメントを受ける割合が高い傾向（クロス集計）
（8）この 1 年間でケアマネが体験した、最も深刻な暴力・恫喝の例
（9）この 1 年間でケアマネが経験した、最も深刻なハラスメントの例

■詳細

(1)「身の危険を感じる恫喝・暴言など」を受けたことがあるケアマネは 3 割弱

過去 1 年間に暴力や暴言、ハラスメントを受けたかどうかを複数回答で尋ねたところ、「暴言や精神的攻撃を受けた」と答えた人が 55.8%で、半数を超えました。「身の危険を感じるほどの恫喝や暴言、精神的攻撃を受けた」ケアマネは 28.9%で、生命の危険を感じる暴力を受けたケアマネも 1.7%いました。また、「過度な要求や不当な要求」や「不当なクレームや根拠のないクレーム」など、ハラスメントを受けた人も半数ほどいました。

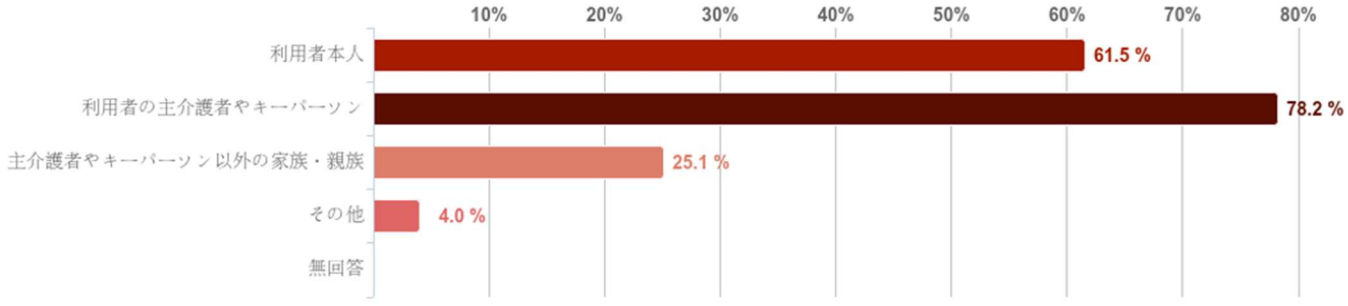
一方、「いずれも受けたことはない」と答えた人は 17.9%でした。つまり、8 割余りのケアマネはなんらかの暴力や暴言、ハラスメントを受けていたことになります。



N=1793

(2)利用者より主介護者の方が「加害者」になりやすい

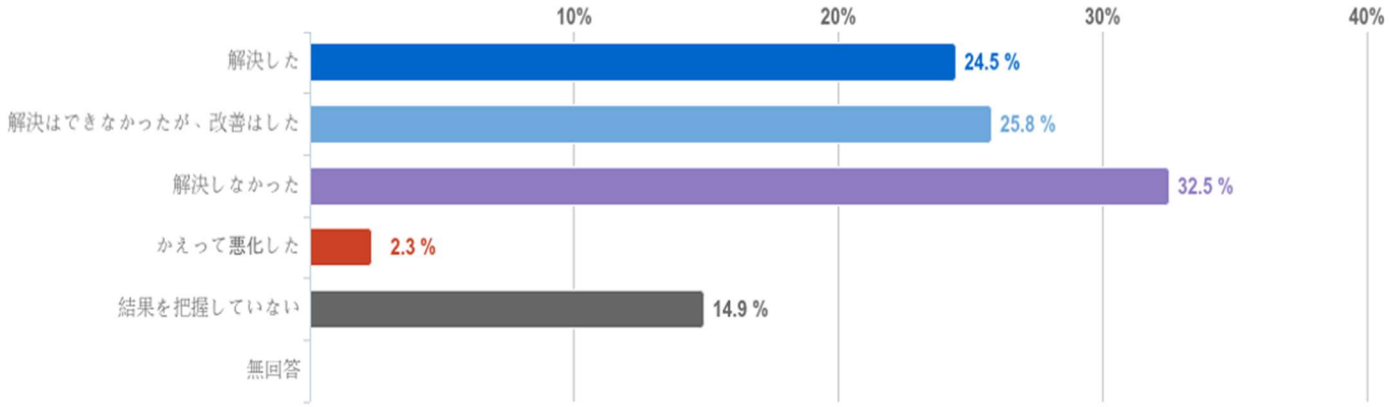
過去 1 年間で暴力や暴言などを受けた相手をすべて選んでもらったところ、最も多かったのは、「利用者の主介護者やキーパーソン」（78.2%）でした。



N=1473

(3)最も深刻な暴言・ハラスメント、「解決しなかった」が 3 割余り

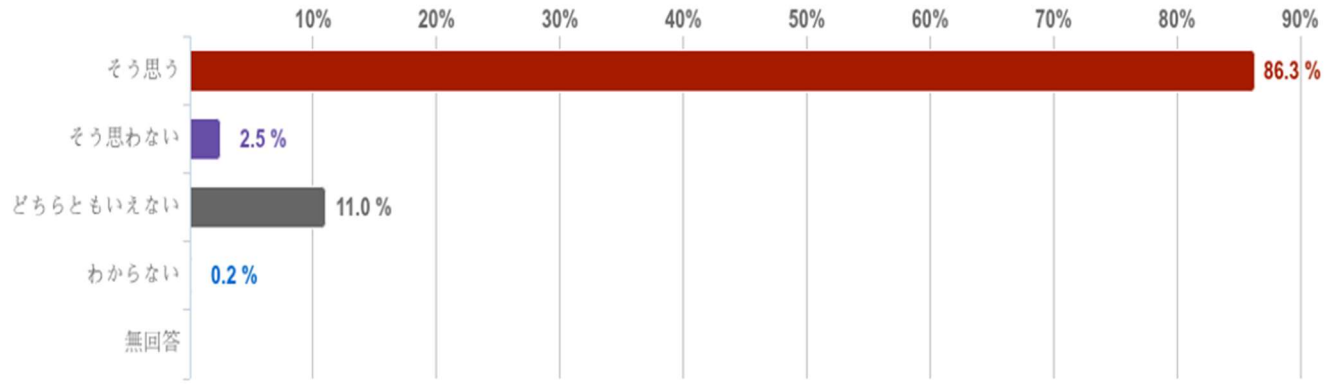
過去 1 年間で受けた最も深刻な暴言などへの対応で、最多となったのは「管理者や上司に報告や相談をした」（65.1%）でした。次いで多かったのは「地域包括支援センターに報告や相談をした」（47.8%）でした。また、相談や報告の結果、課題が「解決した」と考えているケアマネは 24.5%で、「解決しなかった」（32.5%）を下回りました。「解決はできなかったが改善はした」は 25.8%でした。



N=1664

(4)9 割近くが「ケアマネは被害者になりやすいと感じる」

ケアマネは暴力やハラスメントの被害を受けやすいと考える人は 86.3%に達しました。

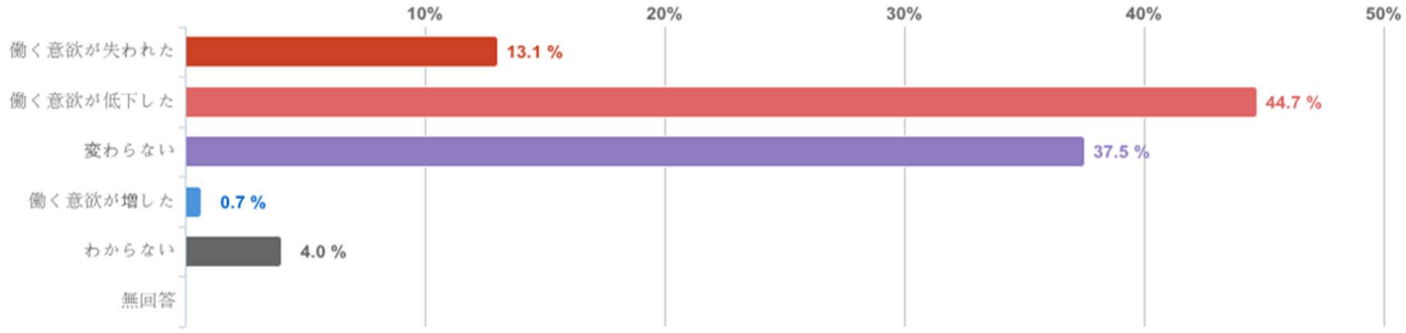


N=1793

そう考える理由としては、「利用者らに『何でも屋』と思われていること」（86.0%）を挙げた人が最も多く、次いで多かったのは「利用者宅に訪問し、相談を受ける機会が多いため」（82.2%）でした。以下は「利用者の感情に寄り添うことが求められる仕事であるため」（72.0%）、「公的機関の関係者らが『何でも屋』と思っているため」（70.4%）、「ケアマネの支援・相談先と位置付けられている機関が十分に機能していないため」（53.2%）、「身寄りがない利用者を支援する機会が多いため」（52.3%）、「暴力を振るわれたりしても、契約を打ち切るなどの対応をできないケアマネが多数いるため」（51.6%）、「認知症の利用者を支援する機会が多いため」（51.0%）などの順となりました。

(5)6 割近くのケアマネ「事件で働く意欲が低下したり、失ったりした」

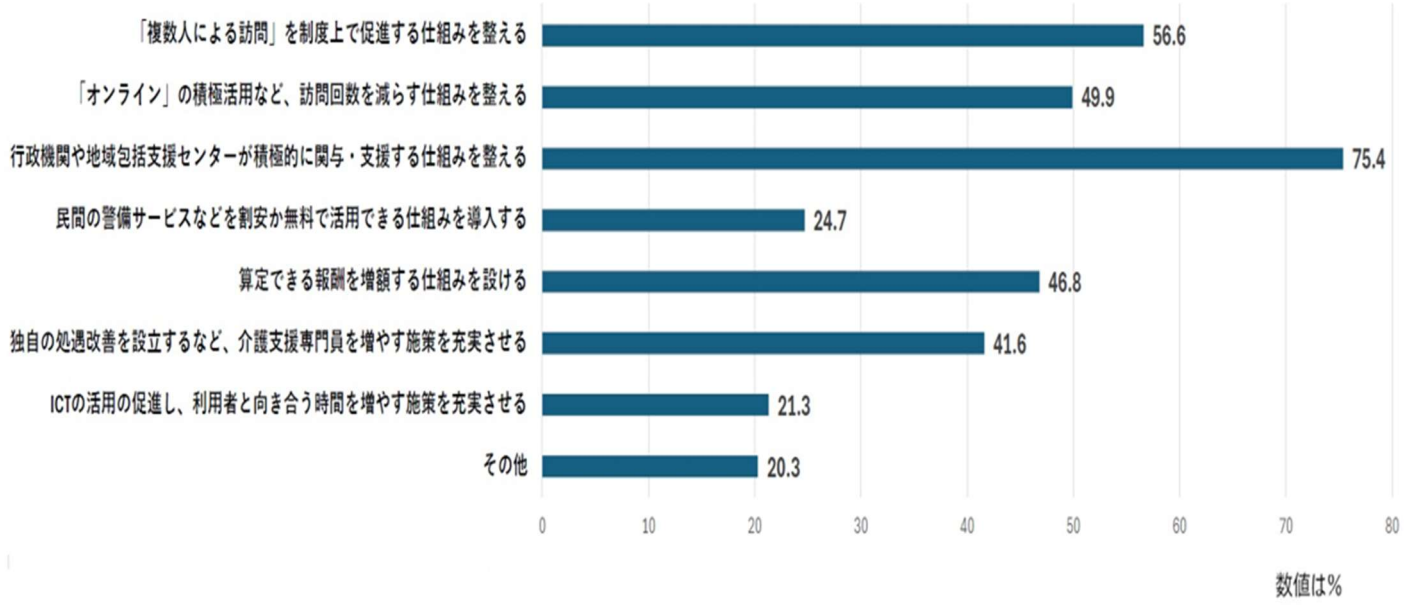
埼玉県川口市の事件を受け、働く意欲を失った人は 13.1%、意欲が低下した人は 44.8%いました。6 割近くのケアマネが、意欲に悪影響を受けていることになります。



N=1793

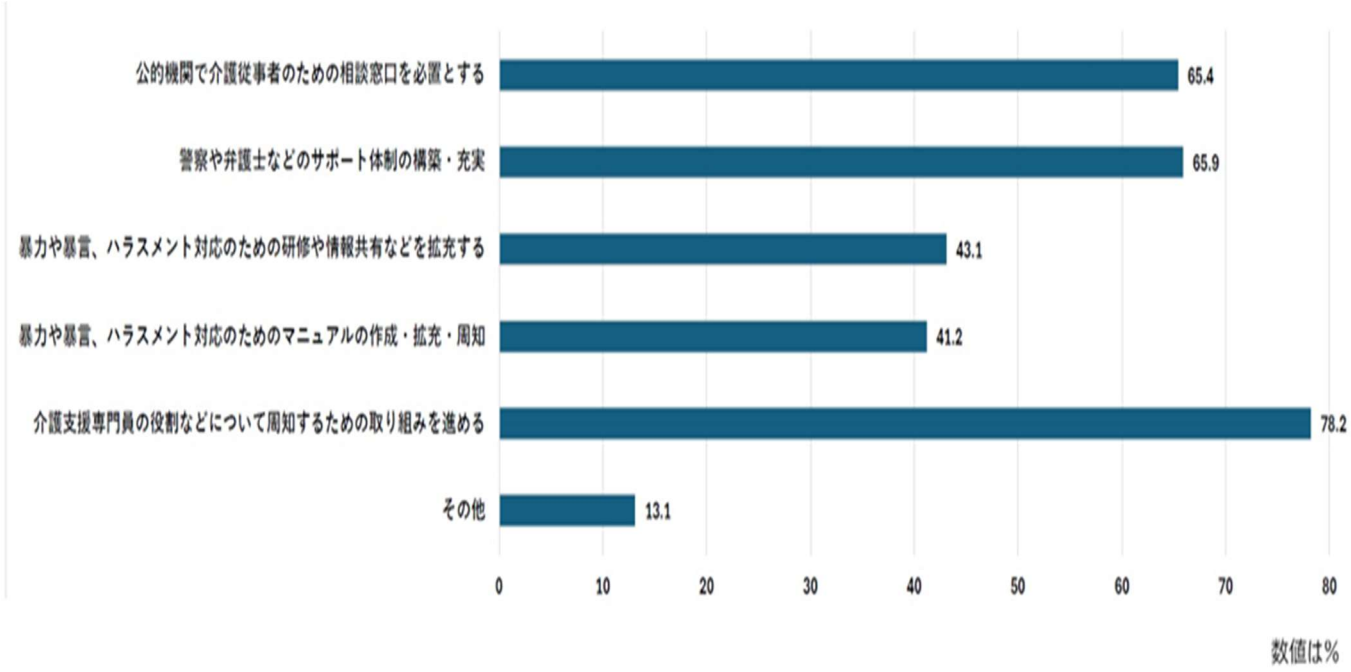
(6)暴力やハラスメントを防ぐために有効な仕組みは…

ケアマネを暴力などから守るために有効と思える制度上の工夫などを複数回答で尋ねた質問では、「行政や地域包括支援センターが積極的に関与・バックアップする仕組み」（75.4%）を選んだ人が最多となりました。「複数人による訪問」を選んだ人は 56.6%でした。



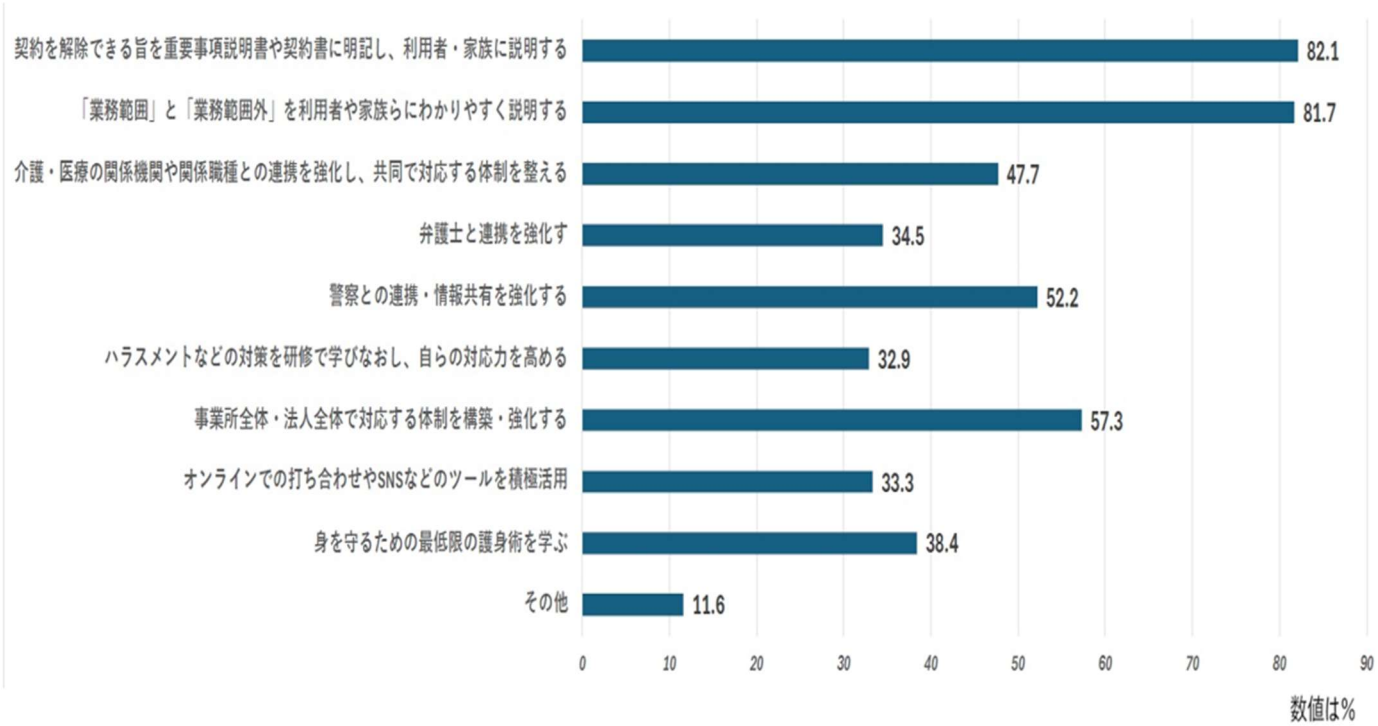
N=1793

また、ケアマネを暴力や暴言、ハラスメントから守るために、社会や地域で取り組むべきことを複数回答で選んでもらったところ、「ケアマネの役割などを社会により周知するための取り組みを進める」（78.2%）を選んだ人が最多となりました。「警察や弁護士などのサポート体制を整備・充実」を選んだ人は 65.9%、「公的機関で相談窓口を必置とする」を選んだ人は 65.4%でした。



N=1793

ケアマネが自らを守るために有効と思える取り組みを複数回答で選んでもらう設問では、「契約を解除できる旨を重要事項説明書や契約書に明記し、明確に説明する」（82.1%）が最も多く選ばれました。また「業務範囲と業務範囲外をわかりやすく説明する」を選んだ人も 81.7%いました。



N=1793

(7)自治体規模が大きいほど暴力・ハラスメントを受ける割合が高い傾向(クロス集計)

過去 1 年間に暴力や暴言、ハラスメントを受けたかどうかを複数回答で尋ねた結果を、「自治体規模」「性差」「主任ケアマネの資格保有の有無」「年齢」の各項目とクロス集計したところ、以下の結果が得られました。

・深刻な暴力は男性の方が被害を受けやすい傾向がある

・女性は性的ハラスメントを受けやすい傾向がある

・自治体規模が大きくなると、暴力・ハラスメントを受けるケアマネの割合が高くなる

・年齢が若いケアマネほど、暴力・ハラスメントを受ける割合が高くなる

(8)この1年間でケアマネが体験した、最も深刻な暴力・恫喝の例

「利用者がハサミを振り回し裂傷した。受診して縫合してもらった」(60 歳代、男性)

「『殺す!』など言われ、杖で殴られた」(30 歳代、男性)

「果物ナイフを出し『刺すぞ』と恫喝、大声での威圧など」(50 歳代、男性)

「いつもベッド下に柳葉包丁を忍ばせている。普段から私たちに柳葉包丁を取り出して見せる」(60 歳代、男性)

「長時間に座らされ制度批判、権利主張を聞かされた。最後には腹部に刃物を突きつけられた」(50 歳代、女性)

「車内に監禁された」(50 歳代、男性)

「訪問時、尿の入ったペットボトルを投げてくる」(40 歳代、女性)

「施設入所申し込みの件で揉めた結果、利用者の家族が激昂し、ハサミを投げつけた」(50 歳代、女性)

「包丁をテーブルに叩きつけ『いつでも殺せる』と言われた。逃げるように退室した」(60 歳代、女性)

「どつかれる。噛みつかれる。つばを吐かれる」(60 歳代、女性)

「椅子を持って殴ろうとしてきた」(50 歳代、男性)

「包丁をちらつかせ『(自分が着ている)アウターをくれるまで帰さない』と言われた」(40 歳代、男性)

「『若い衆に言って、お前の家族をめちゃくちゃにしてやる』と脅された」(50 歳代、女性)

「セクハラをされ、強く拒むと殴りかかってきた」(40 歳代、女性)

「むき身の包丁を何本も置き、訪問を待っていた」(50 歳代、男性)

「『ガソリンまいて火をつける』と恫喝された」(50 歳代、女性)

「木刀を振り上げて『頭をかち割ってぶっ殺してやる』と言われた」(40 歳代、男性)

「(サービスが気に入らないから)『金を出せ。出せないなら火を付ける』と脅された」(60 歳代、女性)

「利用者から 10 発くらい殴られた」(50 歳代、男性)

「『バカ。アホ。俺の言う事を聞けばいい』と罵声暴言が毎回。機嫌が悪いと杖を振り回す」(40 歳代、女性)

「ナタを壁に打ち付けられた」(50 歳代、女性)

「土下座を要求された。暴言と恫喝が続いたので、土下座をした」(50 歳代、女性)

「包丁を持って追いかけてきた」(50 歳代、女性)

「『火を付けに行くぞ』など脅され恐怖を感じた。同僚は押し倒されそうになった」(50 歳代、女性)

「複数回殴られて、顔面流血」(60 歳代、女性)

「ハサミを突きつけられた。杖で突き刺されたこともある」（50 歳代、女性）
「竹刀を床に叩きつけられた」（30 歳代、男性）
「胸ぐらを掴まれ、壁にたたきつけられた」（30 歳代　、男性）
「金槌で殴り掛かられた。一緒に訪問した自治体の関係者は、ナイフで腕を切られた」（50 歳代、男性）
「ガラスの灰皿を思いっきり投げつけてきた」（40 歳代、男性）
「（家族が）チェーンソーを振り回した。利用者に暴行したので、利用者に被さったら殴られ蹴られた」（50 歳代、女性）
「殴打された際、メガネが吹き飛び壊れてしまった」（50 歳代、男性）
「『夜道に気を付けろ。仲間が許さないと言っている。家族も気を付けた方がいい』と言われた」（40 歳代、男性）

(9)この1年間でケアマネが経験した、最も深刻なハラスメントの例

「利用者から何度もキスをされた。上司に相談したが不愉快な対応をされたため、退職を決意」（40 歳代、女性）
「訪問時に『ベッドに座れ』と要求したり、『一緒に旅行へ行こう』と迫ってきたりした」（50 歳代、女性）
「利用者の家族が、自転車をパンクさせたり、自宅まで付けてきたりした」（50 歳代、女性）
「初回訪問時に股間に手が伸びてきたり、抱擁を求められたりした」（60 歳代、男性）
「説明を求められて 6 時間、利用者宅内に留められた」（50 歳代、女性）
「誹謗中傷、デマを流された。車のタイヤを何度もパンクさせられた」（50 歳代、女性）
「普通に太ももや尻を触り、時には胸に腕を付けてくる」（40 歳代、女性）
「24 時間問わず無言電話」（40 歳代　、男性）

※詳細な結果が必要な自治体・研究機関・職能団体・マスメディアの各位は、DX ソリューション部の担当者まで、ご連絡ください。

私たちインターネットインフィニティーグループは、ヘルスケアソリューション企業として
新しいヘルスケアサービスの創造とチャレンジを続けてまいります。

ニュースリリース及びサービスに関するお問合せ先
株式会社インターネットインフィニティー　DX ソリューション部　多桝（ただ）、敦賀
TEL: 03-6697-5505　MAIL: info@caremanagement.jp

その他 IR に関するお問合せ先
株式会社インターネットインフィニティー IR 担当
TEL: 03-6897-4777　MAIL: ir@iif.jp