

介護事業所における カスタマーハラスメントに関する 実態調査結果



長崎県長寿社会課

2025年5月29日

アンケートの概要

- ▶ 県では、令和7年3月、県内の介護サービス事業所(約1400)を対象にカスタマーハラスメントに関するアンケート調査を実施し、685事業所から回答を得た。

事業所の種類

- 入所系サービス
 - ・特別養護老人ホーム(地域密着型サービス含む)、老人保健施設、介護医療院、養護老人ホーム、グループホーム、有料ホーム、サービス付き高齢者住宅、軽費老人ホーム、短期入所サービス
- 通所系サービス
 - ・通所介護(地域密着型サービス含む)、通所リハビリテーション など
- 訪問系サービス
 - ・訪問介護、訪問看護、訪問リハビリテーション など

主な設問

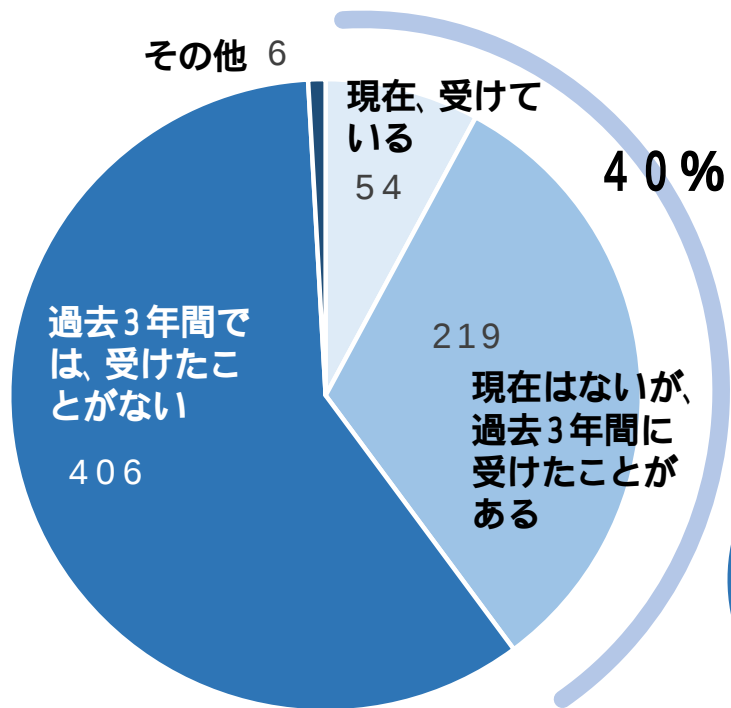
カスタマーハラスメントと感じた行為を受けたことがあるか

カスタマーハラスメントと感じた行為の内容

カスタマーハラスメントに対する対応状況 など

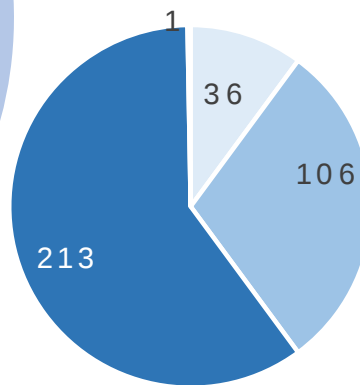
カスタマーハラスメントと感じた行為を受けたことがあるか

- ▶ カスタマーハラスメントと感じた行為を「現在、受けている」又は「現在はないが、過去3年間に受けたことがある」と回答した事業所は**40%**にのぼっている。

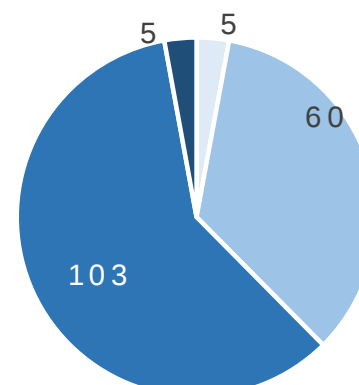


介護事業所全体

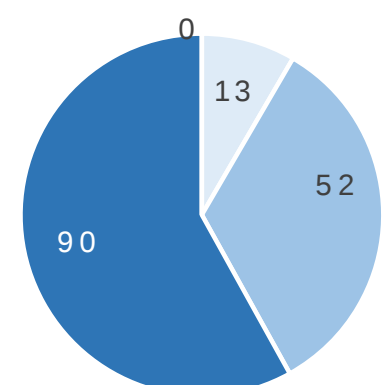
サービス種別ごとに大きな差はみられない。



入所系サービス



通所系サービス

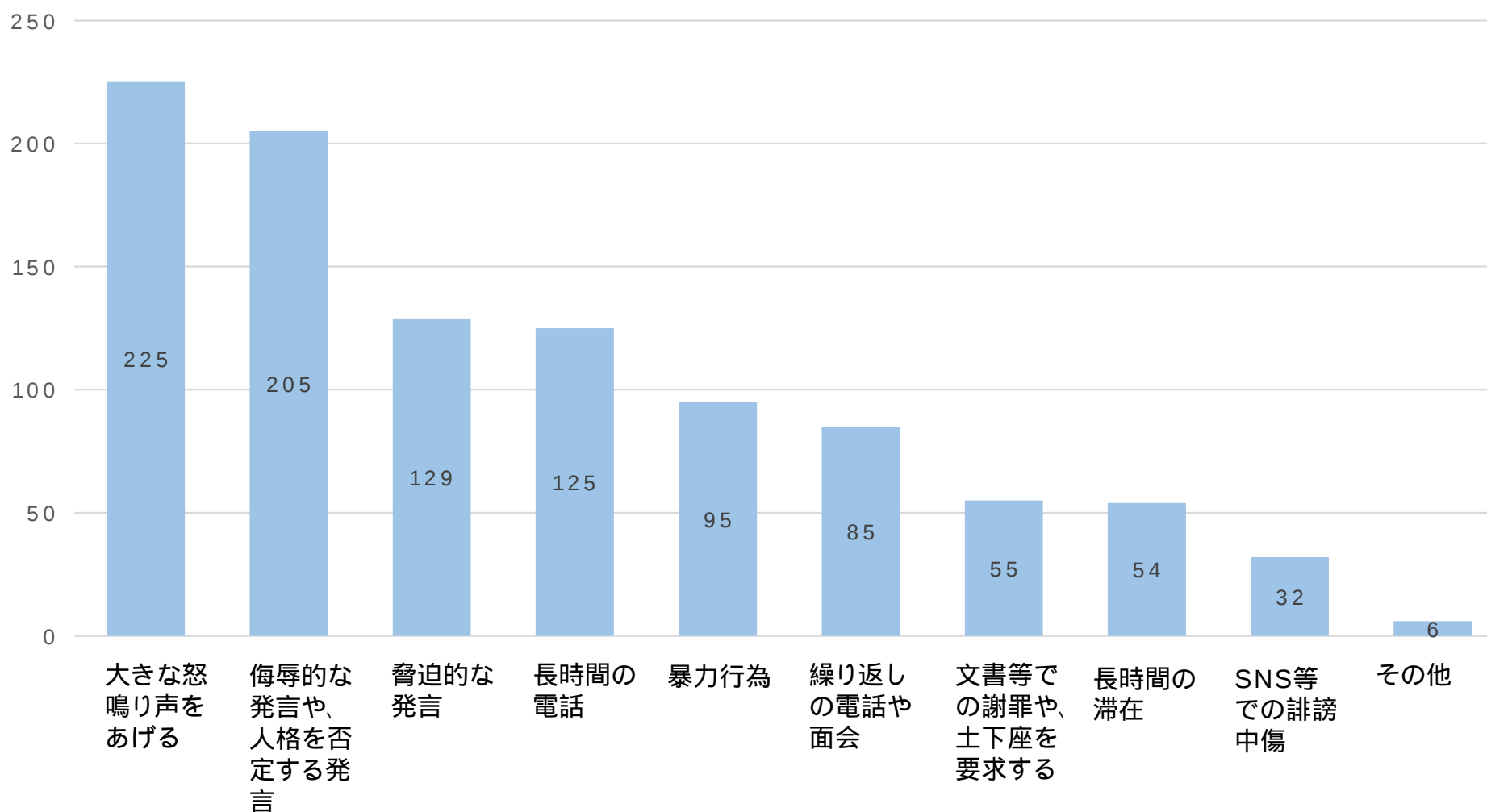


訪問系サービス

カスタマーハラスメントと感じた行為の内容(複数回答)

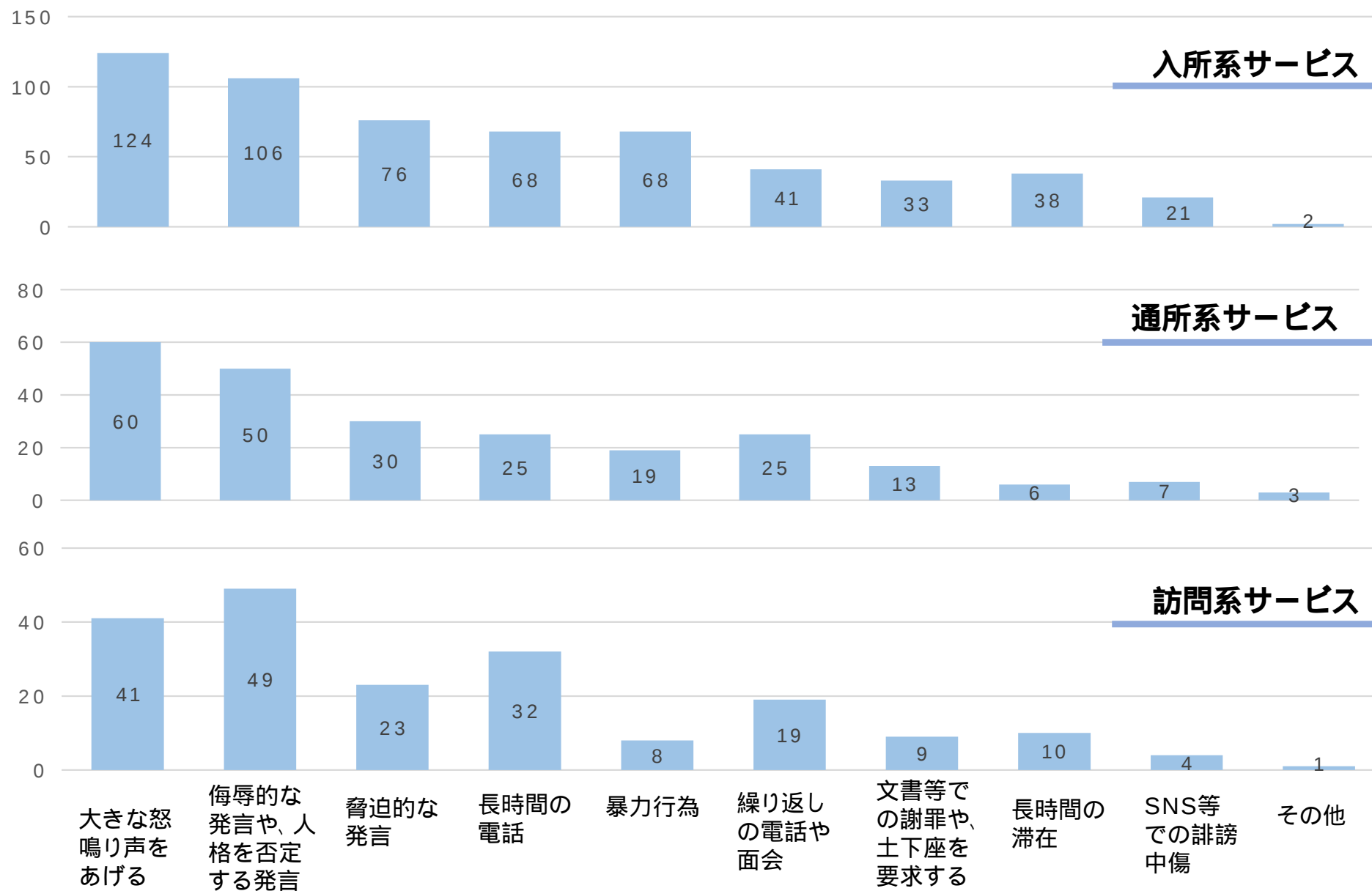
- ▶ 「大きな怒鳴り声をあげる」と回答した事業所が全体の32%、「侮辱的な発言や、人格を否定する発言」と回答した事業所が30%にのぼった。

介護事業所全体



カスタマーハラスメントと感じた行為の内容(複数回答)

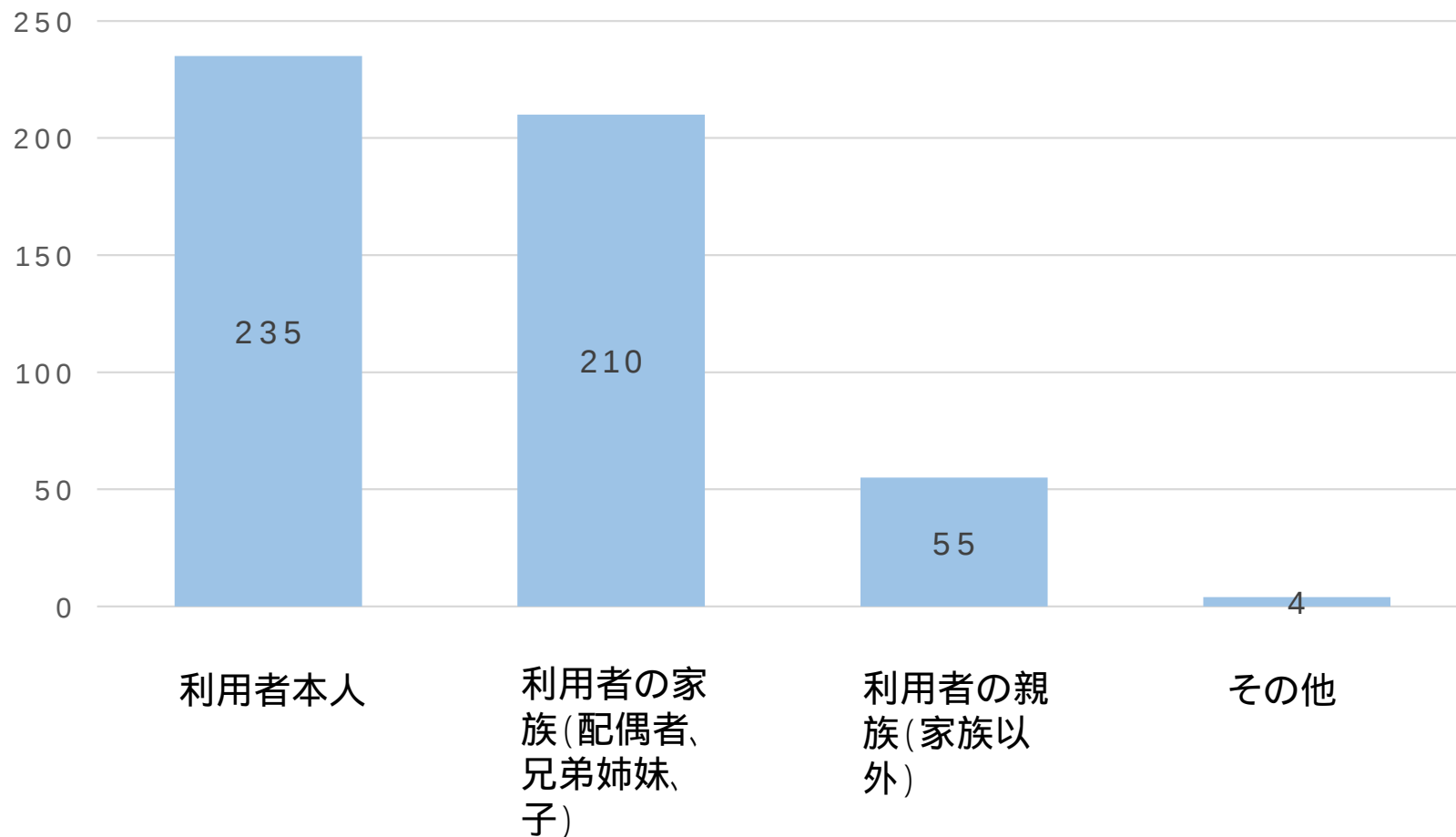
- ▶ サービス別の特徴では、訪問系サービスにおいて、「侮辱的な発言や人格を否定する発言」「長時間の電話」が多いという傾向があった。



カスタマーハラスメントと感じた行為を受けた相手(複数回答)

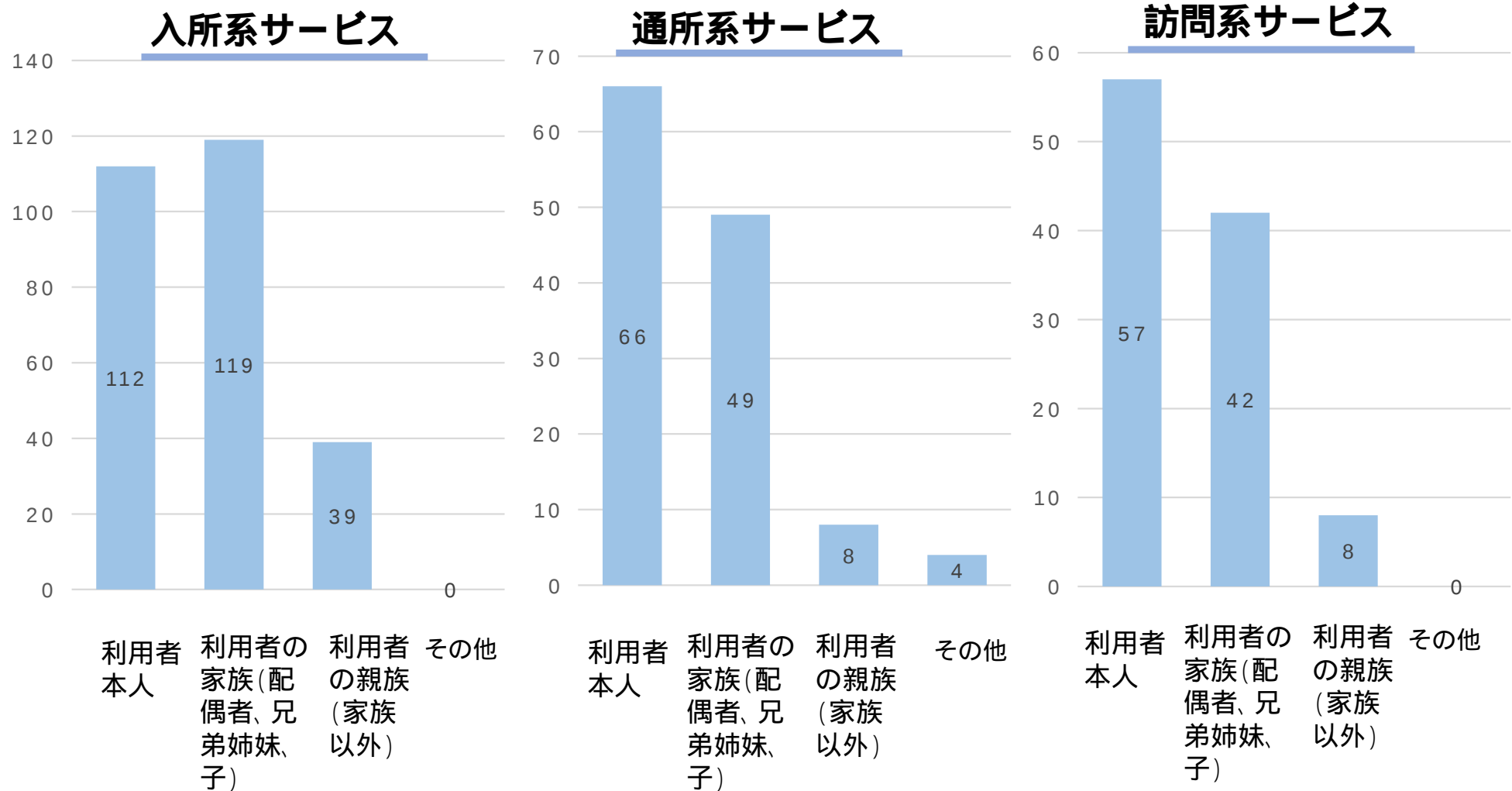
- ▶ 「利用者本人」、「利用者の家族(配偶者、兄弟姉妹、子)」と回答した事業所が多かった。

介護事業所全体



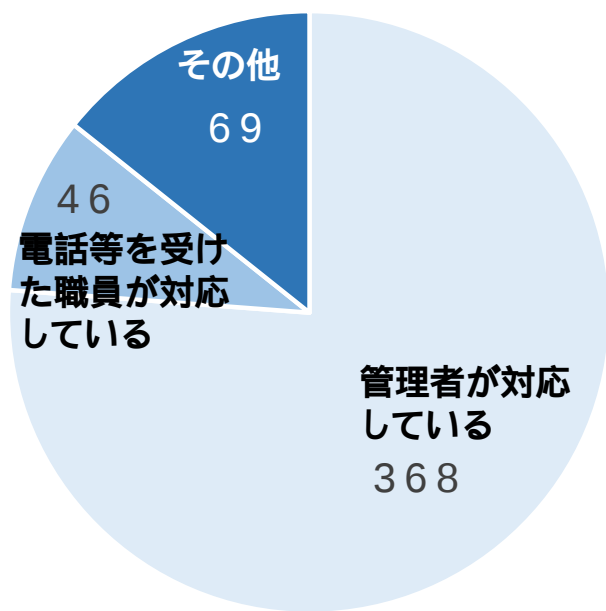
カスタマーハラスメントと感じた行為を受けた相手(複数回答)

- ▶ サービス別の特徴では、入所系サービスにおいて、「利用者の家族(配偶者、兄弟姉妹、子)」、「利用者の親族(家族以外)」が多いという傾向があった。

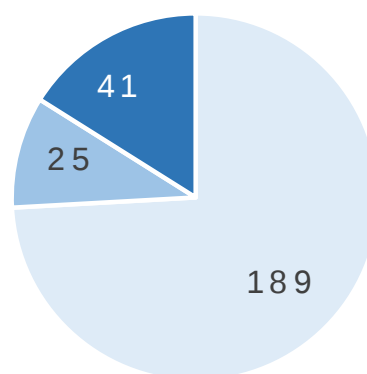


カスタマーハラスメントへの主な対応者

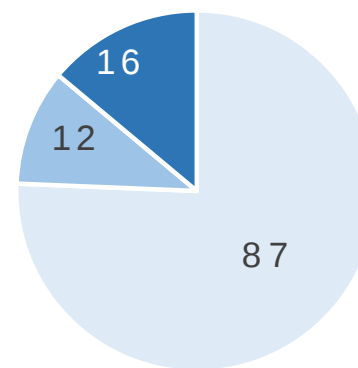
- ▶ 事業所の人員が少ない訪問系サービスにおいて、管理者が対応している割合が大きいという特徴があった。



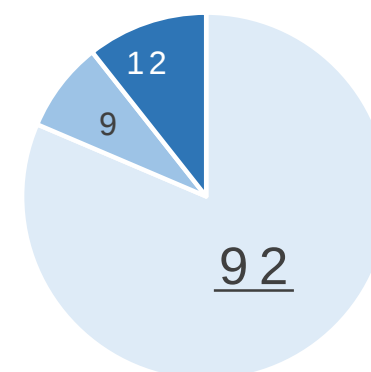
介護事業所全体



入所系サービス



通所系サービス



訪問系サービス

カスタマーハラスメントを受けた職員に対する相談体制

- ▶ 組織的な対応や職員へのメンタルケアが多数を占め、外部の弁護士への相談は14事業所に留まった。

区分	主な回答（自由記載）
組織的対応	・管理者等が対応。 ・管理者を含めた複数の職員で対応を協議。 ・ハラスメント対策委員会、苦情委員会 等で対応を検討。 ・ハラスメントを受けた職員から申し出があった場合は担当を変更。
職員のケア	・相談しやすい雰囲気づくり。 ・職員への定期的な面談等による現場の問題の確認。 ・定期的なストレスチェックの実施、臨床心理士の面談を受けられる体制の整備。 ・産業医と連携し、助言や適切なケアを受けられるようサポート。
外部(弁護士等)への相談 (14事業所)	・管理者等が対応し、また家族へ報告するなどしても改善が難しい場合等、案件によって顧問弁護士へ相談。

カスタマーハラスメントを解決に導いた事例等

- ▶ 未然防止に向けた取組や、かかりつけ医師等との連携、家族等を交えた丁寧な話し合い、職員への研修などの回答があった。

主な回答（自由記載）

■ 未然防止に向けた取組

- ・事業所内にカスハラ防止のポスターを掲示し、効果があった。
- ・入所時にハラスメントに関する説明をしている。
- ・著しい迷惑行為の例（暴言、大声で怒鳴る等）を説明し、理解を求める。

■ ハラスメントを行っている方への理解促進

- ・相手の話を聞き、解決策と一緒に検討。
- ・主治医やケアマネの協力を得ながら、サービスの継続が難しくなると説明。
- ・職員の人権を守るため、明確に主張。

■ 家族や関係者を交えた話し合い等

- ・家族にも現状を理解していただくため、利用者・家族等との話し合いの場を設けた。
- ・家族によるハラスメントの場合、事業所との連絡を行う方を別の家族に変更。
- ・家族の行動によって、利用者であるご本人にも影響があることを説明。

■ 職員への対応

- ・カスタマーハラスメントマニュアルを作成し定期的に研修を行っている。

カスタマーハラスメントによる弊害やその他の意見

- ▶ 「カスタマーハラスメントによって生じた弊害があった」と回答した事業所は122事業所(全体の18%)にのぼり、その多くが職員が疲弊したとの回答であった。また、実際に「職員の退職」又は「退職の申出があった」と回答した事業所が12事業所あった。

「カスタマーハラスメントによる弊害」に関する主な回答（自由記載）

■ 職員への影響

- ・職員が疲弊したり、自信を無くした。
- ・精神的負担(不安感や恐怖感等)による、職員の休職や退職。
- ・ハラスメントを行った相手に対して心理的な不安が生まれ、当該者の介助ができなくなった。

■ 他の利用者への影響

- ・他の利用者が、大きな怒鳴り声に不安を感じたり、眠れなくなった。
- ・他の利用者から、利用曜日や部屋・配席を変更してほしいという申し出があった。
- ・現場の雰囲気が悪くなり、居心地の良い空間の形成が難しくなった。
- ・入居者の状況を家族に伝えることができない。

その他の意見(自由記載)

▶ 「どのような行為がカスタマーハラスメントにあたるのか、線引きが難しい」などの意見があった。

「その他の意見」主な回答(自由記載)

■ カスタマーハラスメントの判断の難しさ

- ・要望やクレームとカスタマーハラスメントとの判断が難しい場合がある。
- ・職員により受け止め方の違いがあり、ハラスメントに該当するかの判断がやや困難。
- ・事案を検討すると、事業所側にも問題が見つかる場合もあり、ハラスメントの判断が難しい。

■ カスタマーハラスメントに対する理解促進

- ・利用者にも介護保険制度に関して理解を深めていただくことで防げるのではないかと。
- ・どのような言動がカスタマーハラスメントに該当するのか周知してほしい。
- ・カスタマーハラスメントの事例について情報を発信してほしい。
- ・要求が通らないと、警察、弁護士、行政等の公的な機関へ通報するという方もおられる。

■ カスタマーハラスメントへの対応

- ・事業所側が誤っていない場合は、毅然とした態度で対応する事も必要。
- ・カスタマーハラスメントが発生した場合の対応について、重要事項説明書への記載、契約時の説明が必要。

■ その他

- ・遠方に住む家族からの苦情に対して、説明だけでは状況を理解してもらえない事も多い。
- ・1人で利用者の自宅を訪問する場合、精神的な負担が大きい。
- ・事例検討研修等で対応の仕方を学んでいる。
- ・早い段階から弁護士への相談を行うことで、円滑な話し合いに繋がり、職員の負担が軽減されるのではないかと。
- ・居宅介護支援事業所においても同様のことが発生している。