



カスタマーハラスメントに関するアンケート結果

健康医療部 高齢者支援課

令和6年12月



調査の概要

目的	介護人材の確保が求められる中、介護人材の定着を進めていくため、柏市の介護現場におけるカスタマーハラスメントの状況を調査するもの
調査対象・回答数	柏市介護サービス事業所調査：162件 柏市介護サービス従事者調査：340件
調査方法	Webアンケート
調査期間	令和6年10月17日～令和6年11月8日

カスタマーハラスメントの発生（認識）状況



共通する回答	・ 「精神的暴力」，「不当な要求」による発生が多い ・ 被害を受けた人の中で，概ね1年以内の発生頻度については，「2～5回」の回答が最も多い
事業所 (問3～7)	・ 49%の事業所が「発生を把握している」と回答 ・ 職員数30人以下の事業所では発生状況に顕著な差はない
従事者 (問4～8)	・ 42%の従事者が「受けたことがある」と回答 ・ 「セクハラ」を除き，性別による発生状況の顕著な差はなかった ・ カスハラ被害は40代以下が54%と多く，50代以上が33%と少ない

カスタマーハラスメントの原因



共通する回答	・ 利用者やその家族による「過度な期待・サービス範囲の誤認」の回答割合が約60%と最も高い
事業所 (問8)	・ 「コミュニケーションの不足」や「職員による不適切なケア」の回答割合が特に高かったのは、11～20人の規模の事業所であった
従事者 (問11)	・ 「利用者の家族のモラル低下」の回答が多く、特に20～30代は66%が回答している ・ 「職員の不適切なケア」の回答割合が高いのは、20代以下であった

カスタマーハラスメントの影響



事業所 (問9)

- ・ 「職員のメンタルヘルスへの影響」が67%と高い
- ・ 介護人材の定着に影響のある「休職者の発生・増加」，「離職率の上昇」は低い
- ・ 5人以下の事業所において，「業務の効率が低下」の回答が50%を超える

従事者 (問9)

- ・ 「強いストレスや不安」が49%，「モチベーションの低下」が40%と高い
- ・ 「特にない」と回答した割合は，70代以上が80%以上であることに対し，年代が下がるごとに何らかの影響があると回答している
- ・ 20代以下の約半数が「他の利用者に接する際にも影響がある」と回答している

カスタマーハラスメントについての考え



共通する回答	・ 約40%が「認知症等との区別が難しい」と回答
事業所 (問10)	・ 「職員を守る必要がある」の割合は回答事業所数の78%
従事者 (問10)	・ 「職員のスキルで対応するには限界がある」は50代以下は74%が回答しているが、70代以上は16%と差がある

カスタマーハラスメントへの対応状況・課題



事業所 (問11～15)

- ・ 「複数人で対応する」, 「被害職員は関わらないように調整する」対応は, 職員数が少ない事業所では割合が下がる
- ・ 事業所内で研修等を「実施している」と回答した割合は50%
- ・ 課題は, 「相談しやすい職場の雰囲気づくり」, 「サポート体制の整備」, 「利用者やその家族への周知・啓発」の順に多い

従事者 (問12～14)

- ・ 事業所の対応に満足しているという回答は29%, 満足していないという回答は20%であった
- ・ 事業所の対応に満足している理由で「上司に相談しやすい職場環境」が82%, 「同僚に相談しやすい職場環境」と回答する割合が65%と高い
- ・ 事業所の対応に満足していない理由は, 「職場での体制の整備」が75%, 「利用者やその家族への周知・啓発」が52%と回答が多い

主な自由記述（事業所調査より）



原因	施設として対応できることと対応できないことを説明しておらず、過度なサービスの要求が通じると思われてしまうケースもあるため、施設として対応可能なことと不可能なことを家族へ理解いただく説明を日常的に行う努力が必要となってくると感じている。
考え	- ハラスメントであるかどうかは慎重に検討する必要があると思う。なんでもハラスメントで片づけてはいけない。しかし、職員は全力で守る必要がある。 - 我慢せずに日々の業務で感じることを数分でも報告しておく、事業所で共有することが大事だと考えます。深刻になる前に事業所として対応する必要がある
研修等	- ハラスメントが起こった際に、事例とその対応について職員に周知し、考え方の統一を図った。 - 契約時にハラスメントの注意書きをお渡ししたり、信頼関係の構築の仕方を意見交換したりしています。
課題	容認しているケアマネから仕事を失わずに正しく提案する事。容認している他事業所と理解し合い方向性を一致させる事

主な自由記述（従事者調査より）



事業所への 不満

- ・ 上司の考え方がアップデートできていない。
- ・ うまく対応できない人は会社が守ってくれなければ誰が守ってくれるの？

その他

- ・ 認知症による周辺症状とはいえ、罵声、暴力に耐えるのはとても負担で自分で自分を責めてしまうことさえあります。対応の仕方が悪いと言われるのではないかと周りの目も気になります。
- ・ 介護保険外のサービスと介護保険のサービスの境目の説明が難しく、どんなに説明しても理解されず、これくらいやってくれるのは当たり前だろうと言われることが多い
- ・ 利用者様からの暴言暴力は、自分自身でこなさないといけないと思っていたり、仕事だと思っていたり、時にイラッとなり反抗してしまう自分をせめたりして、落ち込んだりしています。私たちにとってこれも、カスハラになることを知れて、少しほっとしました。

まとめ



①	過度な期待・サービス範囲の誤認を防ぐ	・ 利用者やその家族への説明や周知の繰り返しが重要 ・ 周知方法（説明の仕方、資料、機会等）の良い事例を共有する
②	年代による認識の違いを互いに理解する	・ 知識、技術、経験、価値観等、様々な要因により、年代ごとに受け止め方や考え方の差がある ・ 事業所として、従事者間による相互理解を進めることが必要
③	従事者の孤立を防ぐ	・ 自身の対応に問題があると、従事者が誤認しているようなケースがある ・ 日常的な事業所内での報告や情報共有を進め、事業所全体で従事者を守っていく体制が必要