

患者・利用者・家族からの
カスタマーハラスメントに関する
アンケート

2023 年実施

UA ゼンセン・ヘルスケア労協共同調査

はじめに

UA ゼンセン総合サービス部門とヘルスケア労協では、医療・介護分野に働く組合員の顧客ハラスメント（カスハラ）の実態について共同調査を行いました。

医療・介護分野の場合、他産業でいう「顧客」とは異なり、「患者・利用者・家族」が顧客であるという特徴があります。また、介護分野では厚生労働省がカスハラ対策マニュアルなどを作成していますが、医療分野では国レベルでのマニュアルが作成されていないなど、医療と介護でも取り組みの状況に違いがあります。

今回の調査では、医療・介護分野の顧客ハラスメントとその対応についての実態把握を目的に実施しました。調査結果からは、医療・介護分野においても看護職、介護職、医療技術職、事務職で実態が異なること、また、患者・利用者の症状による行為が顧客ハラスメントとは認識されにくく、顧客ハラスメントの周知が進んでいない状況もうかがえます。

調査結果からは、迷惑行為の経験によって、就業に対する意識や、体調に変化が生じていることが確認できました。こうした変化は、人手不足が深刻な医療・介護分野だけでなく、社会にとっても大きな影響を及ぼすことは言うまでもありません。

今後は、職場のマニュアルや相談窓口の整備、研修の実施など、労使での取り組みが重要になってきます。この調査結果を医療・介護分野における顧客ハラスメントの周知と対策に活用していただければ幸いです。

最後になりますが、本調査にご協力いただいた組合員の皆さん、医療・介護分野で働く皆さんに心より御礼申し上げます。

2024年9月
UA ゼンセン総合サービス部門
ヘルスケア労協

目 次

| | |
|----------------------------------|----|
| 調査の実施概要..... | 1 |
| 第1章 回答者の属性..... | 2 |
| 1. 個人属性..... | 2 |
| 2. 仕事について..... | 3 |
| 第2章 患者・利用者・家族からの迷惑行為..... | 6 |
| 1. 迷惑行為の経験..... | 6 |
| 2. これまでに経験した迷惑行為..... | 7 |
| 第3章 最も印象に残っている迷惑行為..... | 11 |
| 1. 迷惑行為の行為者..... | 11 |
| 2. 迷惑行為のきっかけ..... | 13 |
| 3. 迷惑行為が発生した時間..... | 16 |
| 4. 患者・利用者・家族が求めてきたこと..... | 18 |
| 5. 迷惑行為の対応にかかった時間..... | 22 |
| 6. 迷惑行為にあった時の対応..... | 24 |
| 7. 迷惑行為を受けた後の変化..... | 29 |
| 8. 悩みの相談先..... | 33 |
| 9. 最も印象に残っている迷惑行為について（自由記入）..... | 35 |
| 第4章 カスタマーハラスメントへの対応..... | 40 |
| 1. カスタマーハラスメントの経験..... | 40 |
| 2. マニュアルの有無..... | 42 |
| 3. 相談窓口の有無..... | 45 |
| 4. 研修の有無..... | 47 |
| 5. 迷惑行為により休職・退職した人の有無..... | 49 |
| 6. 迷惑行為から守るために必要な措置..... | 51 |
| 【調査票】..... | 54 |

調査の実施概要

1. 調査の目的

本調査は、医療・介護現場におけるカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という）と迷惑行為の実態把握と、カスハラ対策の現状把握を目的に実施した。なお、本調査では、カスタマーハラスメントを「顧客や取引先（医療や介護現場では患者・利用者・家族など）といった優位な立場を背景に行われる悪質な要求や理不尽なクレーム」とし、要求や主張する内容に正当性があっても暴力や暴言など主張方法に問題がある場合も該当するものとした。

2. 調査対象

UA ゼンセン、ヘルスケア労協の医療・介護分野で働く組合員（一部、非組合員を含む）

3. 調査時期

2023年11月～2024年1月

4. 調査方法

紙の調査票と Web 調査票を併用し実施した。

5. 有効回答数

7,164 件

| | |
|---------|---------|
| UA ゼンセン | 5,102 件 |
| ヘルスケア労協 | 2,059 件 |
| 不明 | 3 件 |

6. 調査の実施・分析について

調査票の設計及び、集計については、UA ゼンセン総合サービス部門、ヘルスケア労協と協議の上、労働調査協議会が担当した。

第1章 回答者の属性

1. 個人属性

性別構成は「女性」が76.2%と多数を占める。職種別にみると、医療技術職では「男性」が半数、介護職でも3割を占める（第1-1表）。

年齢構成は「40～49歳」が29.5%と最も多く、40代以上が6割を占める。事務職で40代以上の割合が多い。

組合加入者の割合は88.3%である。

第1-1表 個人属性

| | 性別 | | | | 年代 | | | | | | | | 組合加入 | | | 件数 |
|------------|-------|-------|-------|-----|-------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-----|--------|---------|-----|------|
| | 男性 | 女性 | 回答しない | 無回答 | 19歳以下 | 20～29歳 | 30～39歳 | 40～49歳 | 50～59歳 | 60～69歳 | 70歳以上 | 無回答 | 加入している | 加入していない | 無回答 | |
| 総計 | 20.1 | 76.2 | 3.3 | 0.5 | 0.1 | 18.2 | 21.2 | 29.5 | 23.6 | 6.1 | 0.7 | 0.5 | 88.3 | 9.6 | 2.1 | 7164 |
| 組織別 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| U Aゼンセン | 19.8 | 76.0 | 3.7 | 0.5 | 0.2 | 15.8 | 21.2 | 29.4 | 25.0 | 6.8 | 0.9 | 0.6 | 87.6 | 9.6 | 2.8 | 5102 |
| ヘルスケア労協 | 20.7 | 76.6 | 2.1 | 0.5 | ... | 24.0 | 21.1 | 29.7 | 20.3 | 4.5 | 0.0 | 0.3 | 90.0 | 9.6 | 0.4 | 2059 |
| 職種別 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 看護職 | 10.9 | 85.9 | 2.7 | 0.5 | ... | 23.8 | 19.2 | 28.8 | 21.4 | 5.9 | 0.4 | 0.6 | 89.0 | 8.6 | 2.4 | 2751 |
| 介護職 | 31.1 | 62.4 | 5.7 | 0.8 | 0.3 | 12.0 | 23.8 | 30.9 | 22.7 | 7.2 | 2.0 | 1.0 | 88.5 | 8.7 | 2.9 | 1051 |
| 医療技術職 | 49.8 | 47.3 | 2.2 | 0.8 | ... | 24.8 | 30.9 | 26.6 | 13.6 | 3.5 | 0.1 | 0.4 | 91.4 | 7.1 | 1.5 | 918 |
| 事務職 | 12.3 | 84.3 | 3.2 | 0.2 | 0.1 | 11.2 | 18.2 | 32.0 | 31.9 | 6.2 | 0.1 | 0.2 | 85.7 | 12.5 | 1.8 | 2110 |
| 性別 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 男性 | 100.0 | ... | ... | ... | 0.3 | 18.1 | 30.9 | 30.1 | 15.1 | 4.9 | 0.6 | 0.1 | 90.7 | 8.1 | 1.3 | 1439 |
| 女性 | ... | 100.0 | ... | ... | 0.1 | 18.4 | 18.4 | 29.5 | 26.1 | 6.7 | 0.7 | 0.1 | 87.9 | 10.1 | 2.0 | 5457 |
| 年代別 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 29歳以下 | 20.1 | 77.1 | 2.7 | ... | 0.8 | 99.2 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | 87.6 | 10.4 | 2.1 | 1312 |
| 30～39歳 | 29.2 | 66.3 | 4.4 | 0.1 | ... | ... | 100.0 | ... | ... | ... | ... | ... | 89.2 | 8.8 | 2.0 | 1518 |
| 40～49歳 | 20.5 | 76.1 | 3.1 | 0.3 | ... | ... | ... | 100.0 | ... | ... | ... | ... | 90.4 | 8.0 | 1.5 | 2113 |
| 50～59歳 | 12.9 | 83.9 | 3.1 | 0.1 | ... | ... | ... | ... | 100.0 | ... | ... | ... | 90.1 | 7.9 | 1.9 | 1694 |
| 60歳以上 | 16.2 | 82.2 | 1.4 | 0.2 | ... | ... | ... | ... | ... | 90.2 | 9.8 | ... | 74.6 | 22.5 | 2.9 | 488 |
| 雇用形態 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 正社員・正規職員 | 24.2 | 72.2 | 3.3 | 0.3 | 0.1 | 21.7 | 23.7 | 30.5 | 21.7 | 2.0 | 0.0 | 0.3 | 92.8 | 6.7 | 0.4 | 5360 |
| 正社員・正規職員以外 | 7.6 | 89.2 | 3.1 | 0.1 | 0.4 | 6.8 | 13.3 | 26.6 | 30.3 | 19.6 | 2.7 | 0.3 | 79.4 | 19.3 | 1.3 | 1675 |
| 別仕事経験年数 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3年未満 | 19.1 | 77.7 | 3.1 | 0.1 | 0.8 | 51.9 | 16.1 | 16.1 | 11.7 | 2.8 | 0.5 | 0.1 | 84.2 | 15.1 | 0.8 | 1189 |
| 3～5年未満 | 18.7 | 77.0 | 4.3 | ... | ... | 45.5 | 17.7 | 19.5 | 13.3 | 3.5 | 0.6 | ... | 85.9 | 12.6 | 1.5 | 723 |
| 5～10年未満 | 20.8 | 74.7 | 4.3 | 0.2 | ... | 24.9 | 32.2 | 21.1 | 17.5 | 3.2 | 0.9 | 0.2 | 89.1 | 10.3 | 0.6 | 1302 |
| 10～20年未満 | 22.1 | 74.5 | 3.0 | 0.3 | ... | 0.5 | 36.2 | 33.9 | 23.0 | 5.6 | 0.5 | 0.3 | 92.4 | 7.2 | 0.4 | 2071 |
| 20年以上 | 19.1 | 78.2 | 2.3 | 0.4 | ... | ... | 0.6 | 44.3 | 41.4 | 12.5 | 0.8 | 0.5 | 92.1 | 7.4 | 0.5 | 1757 |
| 組合 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 加入している | 20.6 | 75.8 | 3.3 | 0.2 | 0.1 | 18.1 | 21.4 | 30.2 | 24.1 | 5.3 | 0.4 | 0.3 | 100.0 | ... | ... | 6324 |
| 加入していない | 16.9 | 80.1 | 2.6 | 0.4 | 0.6 | 19.2 | 19.5 | 24.7 | 19.5 | 13.4 | 2.6 | 0.4 | ... | 100.0 | ... | 687 |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す

2. 仕事について

(1) 雇用形態、仕事経験年数

雇用形態は、「正社員・正規職員」(74.8%)が4分の3を占め、それ以外は「契約社員・嘱託社員等」(10.9%)、「パート・アルバイト」(10.0%)などである。医療技術職と看護職で「正社員・正規職員」が9割前後と多い(第1-2表)。

仕事経験年数(勤務先がかわっても同じ仕事をしている場合は合算)は、「10~20年未満」が3割近くを占め、<10年以上>は過半数にのぼる。事務職でやや仕事経験年数が短い割合が多い。

第1-2表 雇用形態、仕事経験年数

| | 雇用形態 | | | | | | 仕事経験年数 | | | | | | | | 件数 |
|------------|--------------|-------------|-------------|------------|-----|-----|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-----|------|
| | 正社員・正規職員 | 契約社員・嘱託社員 | パート・アルバイト | 派遣社員 | その他 | 無回答 | 1年未満 | 1~3年未満 | 3~5年未満 | 5~10年未満 | 10~20年未満 | 20~30年未満 | 30年以上 | 無回答 | |
| 総計 | 74.8 | 10.9 | 10.0 | 1.6 | 1.0 | 1.8 | 6.0 | 10.6 | 10.1 | 18.2 | 28.9 | 18.6 | 5.9 | 1.7 | 7164 |
| 組織別 | | | | | | | | | | | | | | | |
| UAゼンセン | <u>68.2</u> | 13.4 | 12.8 | 2.1 | 1.2 | 2.2 | 6.5 | 11.2 | 10.8 | 18.6 | 29.8 | 16.2 | 4.7 | 2.2 | 5102 |
| ヘルスケア労協 | 91.1 | <u>4.6</u> | <u>2.9</u> | 0.1 | 0.4 | 0.9 | 5.0 | 9.0 | 8.4 | 17.0 | 26.8 | 24.5 | 8.9 | 0.4 | 2059 |
| 職種別 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 看護職 | 86.3 | 6.0 | <u>3.9</u> | 0.8 | 0.8 | 2.3 | 5.0 | 10.0 | 8.7 | 14.5 | 24.7 | 25.3 | 9.7 | 2.1 | 2751 |
| 介護職 | 73.5 | 13.6 | 9.4 | 0.3 | 1.0 | 2.2 | 4.4 | 10.1 | 10.4 | 19.6 | 36.7 | 15.3 | 1.2 | 2.3 | 1051 |
| 医療技術職 | 94.6 | <u>2.2</u> | <u>1.6</u> | ... | 0.1 | 1.5 | 4.8 | 8.3 | 8.1 | 17.4 | 31.7 | 20.3 | 8.0 | 1.5 | 918 |
| 事務職 | <u>54.0</u> | 18.8 | 20.8 | 3.9 | 1.5 | 1.0 | 8.0 | 10.6 | 12.1 | 22.7 | 31.0 | <u>12.0</u> | 2.6 | 1.0 | 2110 |
| 性別 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 男性 | 90.3 | <u>5.8</u> | <u>2.2</u> | 0.7 | 0.2 | 0.9 | 5.1 | 10.6 | 9.4 | 18.8 | 31.8 | 17.9 | 5.5 | 0.8 | 1439 |
| 女性 | 70.9 | 12.4 | 12.2 | 1.8 | 1.1 | 1.7 | 6.2 | 10.7 | 10.2 | 17.8 | 28.3 | 19.1 | 6.1 | 1.6 | 5457 |
| 年代別 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 29歳以下 | 89.0 | <u>5.0</u> | <u>1.6</u> | 1.5 | 1.0 | 1.8 | 17.0 | 30.8 | 25.1 | 24.7 | <u>0.8</u> | ... | ... | 1.6 | 1312 |
| 30~39歳 | 83.7 | 7.8 | 5.1 | 1.4 | 0.5 | 1.6 | 4.5 | 8.2 | 8.4 | 27.6 | 49.3 | <u>0.5</u> | <u>0.1</u> | 1.3 | 1518 |
| 40~49歳 | 77.4 | 9.0 | 10.4 | 0.9 | 0.8 | 1.5 | 3.7 | <u>5.3</u> | 6.7 | <u>13.0</u> | 33.2 | 36.5 | <u>0.3</u> | 1.2 | 2113 |
| 50~59歳 | <u>68.5</u> | 11.9 | 14.4 | 2.5 | 1.1 | 1.5 | 3.2 | <u>5.0</u> | 5.7 | 13.5 | 28.2 | 26.9 | 16.0 | 1.6 | 1694 |
| 60歳以上 | <u>21.9</u> | 41.2 | 30.9 | 1.8 | 2.7 | 1.4 | 1.6 | 6.4 | 5.9 | <u>11.1</u> | 25.6 | 18.9 | 29.1 | 1.4 | 488 |
| 雇用形態別 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 正社員・正規職員 | 100.0 | ... | ... | ... | ... | ... | 5.4 | 10.3 | 9.6 | 17.8 | 29.5 | 21.3 | 6.0 | 0.2 | 5360 |
| 正社員・正規職員以外 | ... | 46.4 | 42.6 | 6.7 | 4.2 | ... | 8.4 | 12.1 | 12.5 | 20.4 | 29.0 | <u>11.1</u> | 6.2 | 0.3 | 1675 |
| 仕事経験年数別 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3年未満 | 70.7 | 11.9 | 13.1 | 2.9 | 1.0 | 0.3 | 36.3 | 63.7 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | 1189 |
| 3~5年未満 | 70.8 | 11.1 | 13.8 | 2.5 | 1.5 | 0.3 | ... | ... | 100.0 | ... | ... | ... | ... | ... | 723 |
| 5~10年未満 | 73.3 | 11.4 | 12.1 | 1.6 | 1.0 | 0.5 | ... | ... | ... | 100.0 | ... | ... | ... | ... | 1302 |
| 10~20年未満 | 76.3 | 11.5 | 9.5 | 1.4 | 1.1 | 0.2 | ... | ... | ... | ... | 100.0 | ... | ... | ... | 2071 |
| 20年以上 | 83.3 | 9.5 | 5.8 | 0.5 | 0.7 | 0.2 | ... | ... | ... | ... | ... | 75.9 | 24.1 | ... | 1757 |
| 組合 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 加入している | 78.7 | 10.6 | 8.3 | 1.2 | 0.9 | 0.3 | 5.5 | 10.3 | 9.8 | 18.3 | 30.3 | 19.6 | 6.0 | 0.2 | 6324 |
| 加入していない | <u>52.5</u> | 14.7 | 25.3 | 4.9 | 2.0 | 0.4 | 11.4 | 14.7 | 13.2 | 19.5 | <u>21.7</u> | <u>12.5</u> | 6.4 | 0.6 | 687 |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す

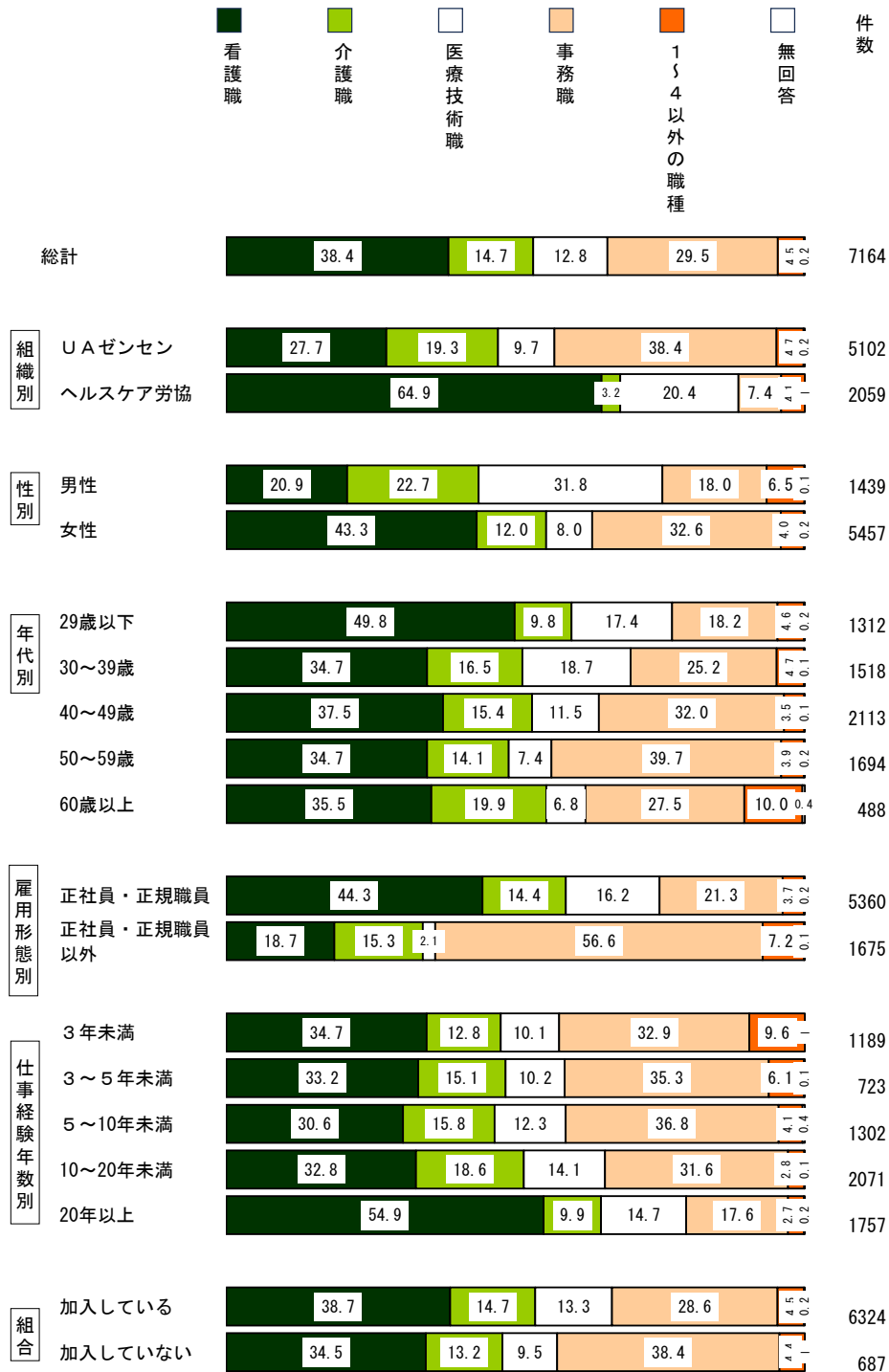
(2) 職種

「看護職」が38.4%と最も多く、「介護職」が14.7%、「医療技術職」が12.8%、「事務職」が29.5%である（第1-1図）。

女性は「看護職」と「事務職」が多い。年齢別では、29歳以下で「看護職」、50代で「事務職」の比率が高い。

雇用形態別では、正社員・正規職員では「看護職」が4割強と最も多いが、正社員・正規職員以外では「事務職」が6割近くを占め、「看護職」は2割弱と少ない。

第1-1図 職種



働いている主たる施設は、「急性期が中心の病院」が44.5%と最も多く、「回復期や慢性期が中心の病院」(15.4%)、「入居・施設系介護サービス」(12.4%)などが1割台で続く(第1-3表)。

看護職は「急性期が中心の病院」、介護職は「入居・施設系介護サービス」、医療技術職は「急性期が中心の病院」と「回復期や慢性期が中心の病院」、事務職は「左記以外の病院・診療所」が多い。

第1-3表 働いている主たる施設

| | | 院急性期が中心の病 | 中回復期や慢性期が | 機心療内科等の医療 | 診療所以外の病院・ | 左記以外の病院・ | 訪問系サービス | 通所系サービス | サ入居・施設系介護 | 所居宅介護支援事業 | 在宅介護 | 障がい者支援サ | 血液センター | その他の施設 | 無回答 | 件数 |
|---------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|------|----------|----------|--------|------|----|
| 総計 | | 44.5 ① | 15.4 ② | 2.9 ⑤ | 11.8 ④ | 1.7 | 2.0 | 12.4 ③ | 0.9 | 2.5 | 1.1 | 1.2 | 2.8 | 0.8 | 7164 | |
| 組織別 | U Aゼンセン | 33.5 ① | 16.9 ② | 4.0 ⑤ | 14.9 ④ | 1.7 | 2.7 | 16.6 ③ | 1.1 | 3.5 | 0.9 | 0.3 | 3.0 | 1.0 | 5102 | |
| | ヘルスケア労協 | 71.7 ① | 11.9 ② | 0.3 | 4.2 ③ | 1.7 | 0.3 | 2.2 | 0.4 | ... | 1.4 | 3.3 ④ | 2.4 ⑤ | 0.2 | 2059 | |
| 職種別 | 看護職 | 58.2 ① | 19.7 ② | 4.1 ⑤ | 5.2 ③ | 2.1 | 0.9 | 4.7 ④ | 0.1 | 0.9 | 0.6 | 1.8 | 0.9 | 0.7 | 2751 | |
| | 介護職 | 2.0 ④ | 6.6 ④ | 0.8 | 2.5 | 3.7 ⑤ | 7.8 ③ | 58.1 ① | 0.8 | 13.1 ② | 2.7 | ... | 1.1 | 0.9 | 1051 | |
| | 医療技術職 | 50.1 ① | 28.4 ② | 3.7 ⑤ | 5.0 ④ | 1.7 | 3.3 | 5.7 ③ | ... | ... | 0.2 | 0.7 | 0.9 | 0.3 | 918 | |
| | 事務職 | 49.3 ① | 9.6 ③ | 2.3 | 28.2 ② | 0.3 | 0.3 | 2.7 ④ | 2.5 ⑤ | 0.4 | 0.4 | 1.0 | 2.0 | 0.9 | 2110 | |
| 性別 | 男性 | 37.2 ① | 19.1 ② | 3.3 | 5.8 ④ | 1.4 | 3.0 | 18.1 ③ | 1.0 | 3.5 ⑤ | 1.9 | 2.1 | 3.0 | 0.6 | 1439 | |
| | 女性 | 47.2 ① | 14.2 ② | 2.9 ⑤ | 13.4 ③ | 1.7 | 1.7 | 10.7 ④ | 0.9 | 2.1 | 0.8 | 1.0 | 2.7 | 0.8 | 5457 | |
| 年代別 | 29歳以下 | 53.5 ① | 17.6 ② | 3.5 ⑤ | 8.2 ④ | 0.5 | 0.8 | 9.6 ③ | ... | 0.8 | 1.3 | 0.3 | 2.8 | 1.1 | 1312 | |
| | 30~39歳 | 44.1 ① | 16.6 ② | 3.6 ⑤ | 9.6 ④ | 1.4 | 2.5 | 13.6 ③ | 0.1 | 2.6 | 1.4 | 1.4 | 2.8 | 0.4 | 1518 | |
| | 40~49歳 | 44.5 ① | 14.7 ② | 2.8 ⑤ | 12.3 ④ | 1.4 | 2.2 | 12.9 ③ | 1.3 | 2.7 | 1.0 | 1.2 | 2.4 | 0.7 | 2113 | |
| | 50~59歳 | 42.1 ① | 14.2 ③ | 2.3 | 15.2 ② | 2.8 ⑤ | 1.8 | 11.7 ④ | 1.5 | 2.5 | 0.6 | 1.5 | 2.8 | 0.9 | 1694 | |
| | 60歳以上 | 31.4 ① | 13.3 ④ | 1.6 | 15.0 ③ | 2.7 | 3.3 | 15.8 ② | 1.8 | 5.9 ⑤ | 1.4 | 1.6 | 5.3 | 0.8 | 488 | |
| 雇用形態 | 正社員・正規職員 | 46.6 ① | 16.7 ② | 3.4 ⑤ | 8.3 ④ | 1.7 | 1.9 | 12.5 ③ | 1.0 | 2.0 | 1.1 | 1.3 | 2.6 | 0.8 | 5360 | |
| | 正社員・正規職員以外 | 38.8 ① | 10.7 ④ | 1.3 | 23.5 ② | 1.4 | 2.3 | 11.7 ③ | 0.5 | 3.8 ⑤ | 1.1 | 0.7 | 3.7 | 0.7 | 1675 | |
| 仕事経験年数別 | 3年未満 | 38.9 ① | 15.9 ② | 3.1 | 14.3 ③ | 1.2 | 1.4 | 12.2 ④ | 0.7 | 2.1 | 2.3 | 1.0 | 5.8 ⑤ | 1.1 | 1189 | |
| | 3~5年未満 | 43.7 ① | 14.0 ② | 3.5 ⑤ | 13.4 ④ | 1.5 | 1.5 | 13.6 ③ | 0.6 | 2.9 | 0.6 | 1.0 | 3.2 | 0.7 | 723 | |
| | 5~10年未満 | 44.5 ① | 14.9 ② | 2.5 | 13.1 ③ | 1.2 | 1.6 | 12.2 ④ | 1.2 | 3.6 ⑤ | 0.5 | 1.6 | 2.6 | 0.5 | 1302 | |
| | 10~20年未満 | 44.9 ① | 13.1 ③ | 2.8 | 12.1 ④ | 2.0 | 2.2 | 13.6 ② | 1.3 | 3.1 ⑤ | 1.3 | 0.9 | 2.1 | 0.5 | 2071 | |
| | 20年以上 | 49.2 ① | 18.4 ② | 2.8 ⑤ | 8.5 ④ | 1.9 | 2.5 | 10.5 ③ | 0.5 | 0.9 | 0.7 | 1.4 | 1.8 | 1.1 | 1757 | |
| 組合 | 加入している | 45.6 ① | 14.8 ② | 3.0 ⑤ | 11.0 ④ | 1.6 | 2.0 | 12.5 ③ | 1.0 | 2.4 | 1.2 | 1.1 | 2.9 | 0.7 | 6324 | |
| | 加入していない | 37.8 ① | 20.2 ② | 1.5 | 19.5 ③ | 1.9 | 1.3 | 10.8 ④ | 0.1 | 2.2 ⑤ | 0.3 | 1.6 | 1.9 | 0.9 | 687 | |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す
 ※丸数字は比率の順位(第5位まで表示)

第2章 患者・利用者・家族からの迷惑行為

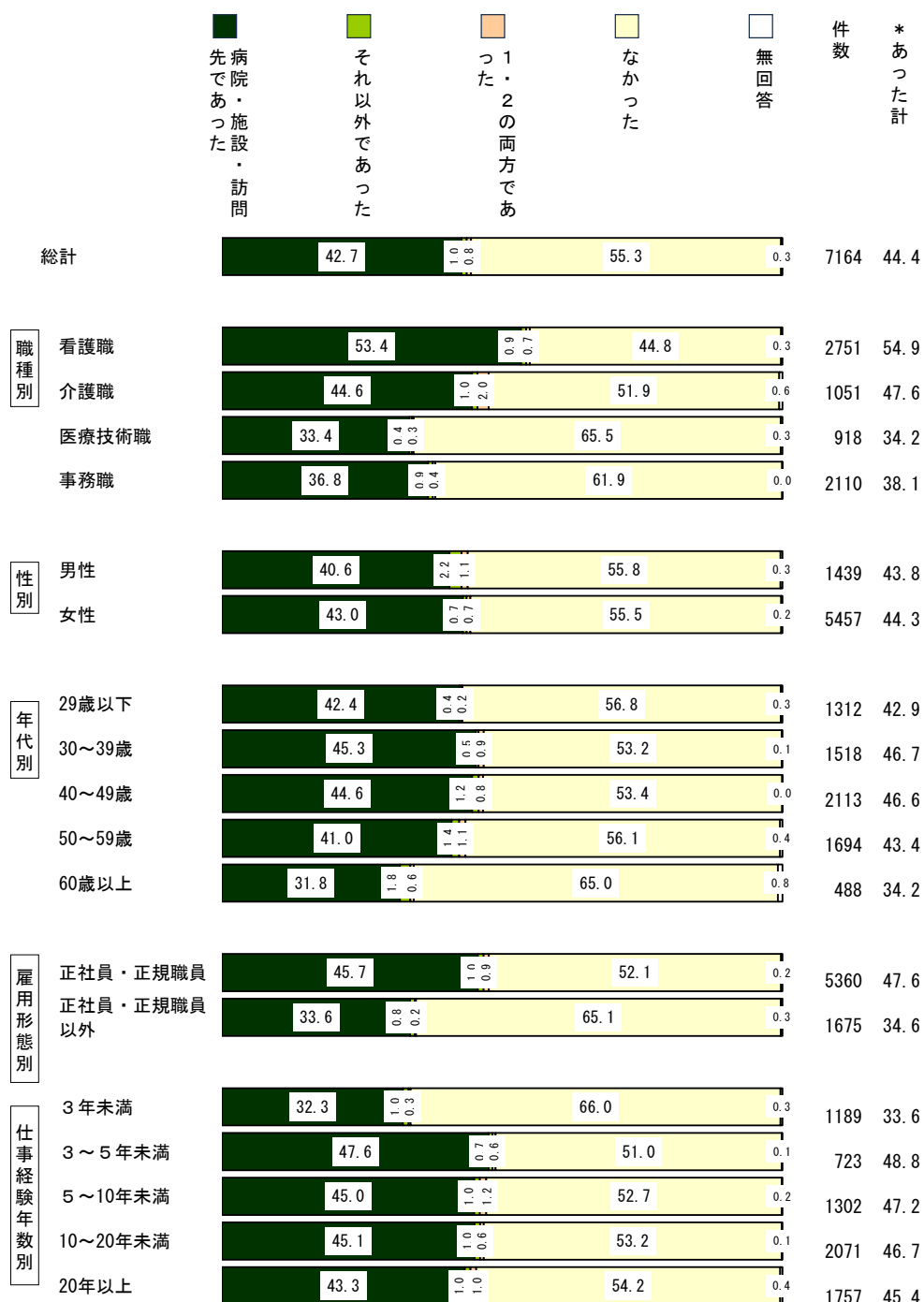
1. 迷惑行為の経験

—迷惑行為の被害に<あった>は44.4%、看護職では5割強

患者・利用者・家族からの迷惑行為の被害について、「病院・施設・訪問先であった」が42.7%、これに「それ以外であった」(1.0%)と「両方であった」(0.8%)をあわせた迷惑行為が<あった>割合は44.4%である(第2-1図)。

迷惑行為が<あった>は、職種別では看護職で5割強と多い。また、正社員・正規職員では5割近くを占め、正社員・正規職員以外を上回る。

第2-1図 患者・利用者・家族から迷惑行為の被害にあったことの有無(過去3年間)



2. これまでに経験した迷惑行為

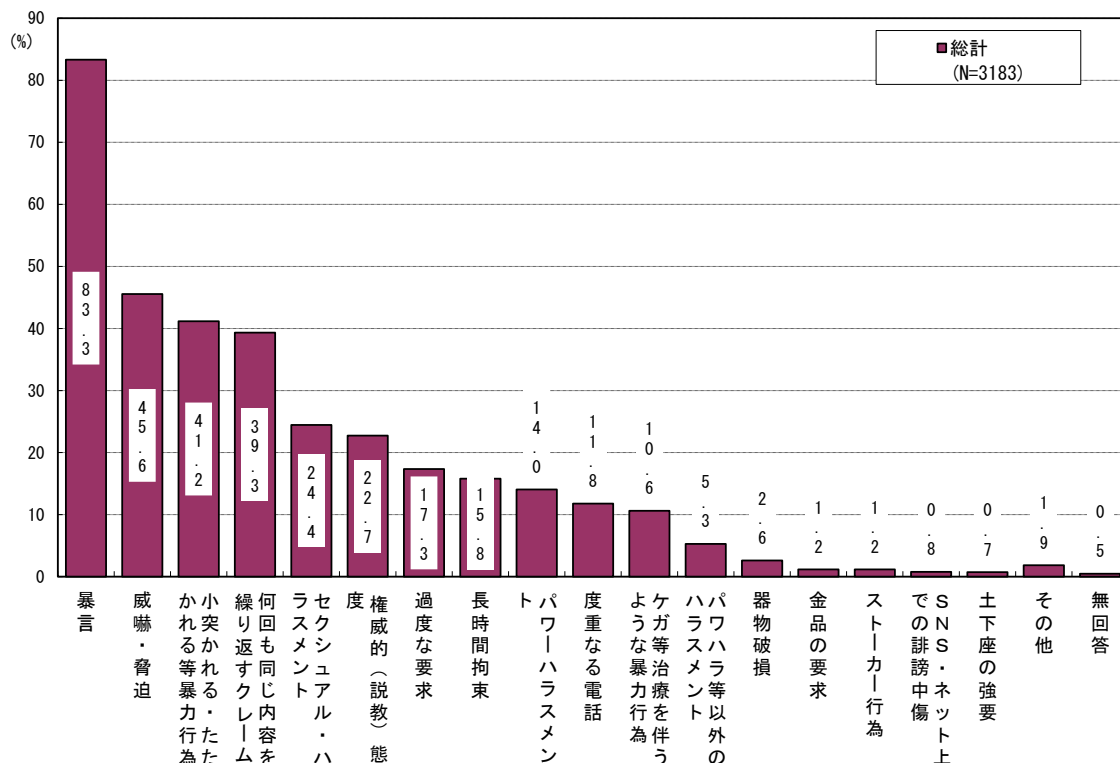
(1) これまでに経験した迷惑行為

—「暴言」が8割強でトップ、

これに「威嚇・脅迫」、「小突かれる・たたかれる」、「繰り返すクレーム」が4割台で続く—

過去3年間に経験した迷惑行為について複数選択で回答してもらった結果をみると、「暴言」が83.3%と突出している。これに「威嚇・脅迫」(45.6%)、「小突かれる・たたかれる等暴力行為」(41.2%)、「何回も同じ内容を繰り返すクレーム」(39.3%)が4割前後、「セクシュアル・ハラスメント」(24.4%)、「権威的(説教)態度」(22.7%)、「過度な要求」(17.3%)、「長時間拘束」(15.8%)が2割前後で続いている(第2-2図)。

第2-2図 これまでに経験した迷惑行為(過去3年間)(迷惑行為に<あった>方・複数選択)



いずれの職種も「暴言」が8割前後と最も多い。介護職では、「小突かれる・たたかれる等暴力行為」が67.6%と際立って多く、「ケガ等治療を伴うような暴力行為」も2割強を占める。また、看護職と介護職では「セクシュアル・ハラスメント」が3割強と多い。事務職では、「何回も同じ内容を繰り返すクレーム」(51.2%)が5割を占めるほか、「権威的(説教)態度」や「長時間拘束」、「度重なる電話」が2~3割を占め、他の職種に比べて多い点の特徴である(第2-1表)。

男性は女性に比べて「威嚇・脅迫」、「過度な要求」が多い。一方、女性は「セクシュアル・ハラスメント」が3割近くを占め、男性を大きく上回る。

年代別では、29歳以下で「小突かれる・たたかれる等暴力行為」が6割近くと際立って多いほか、30代以下では「セクシュアル・ハラスメント」が3~4割を占める。

第2-1表 これまで経験した迷惑行為（過去3年間）（迷惑行為に<あった>方・複数選択）

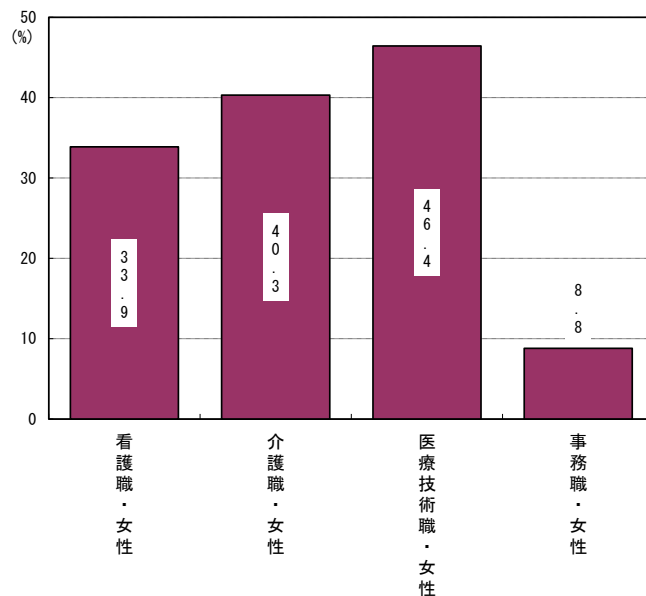
| | 暴言 | 威嚇・脅迫 | ような暴力行為を伴う | ケガ等治療を行わなければならない | 小突かれる・た | トワイハラスメント | パワハラ | セクシュアル・ハラスメント | ハラスメント以外の | パワハラ等以外の | 繰り返し同じ内容を | 長時間拘束 | 度権威的（説教）態 | 金品の要求 | 土下座の強要 | 度重なる電話 | 過度な要求 | ストーカー行為 | 器物破損 | での誹謗中傷 | SNS・ネット上 | その他 | 無回答 | 件数 |
|---------|------------|-----------|------------|------------------|-----------|-----------|-----------|---------------|-----------|-----------|-----------|-------|-----------|-----------|-----------|--------|-------|---------|------|--------|----------|-----|-----|------|
| 総計 | 83.3 ① | 45.6 ② | 10.6 ③ | 41.2 ③ | 14.0 | 24.4 ⑤ | 5.3 | 39.3 ④ | 15.8 | 22.7 ⑥ | 1.2 | 0.7 | 11.8 | 17.3 ⑦ | 1.2 | 2.6 | 0.8 | 1.9 | 0.5 | | | | | 3183 |
| 職種別 | 看護職 | 85.8 ① | 48.2 ③ | 13.4 ⑥ | 54.1 ② | 15.5 | 30.8 ⑤ | 5.9 | 40.2 ④ | 14.4 | 21.1 ⑥ | 1.1 | 0.4 | 11.3 | 17.2 ⑦ | 1.3 | 3.4 | 0.8 | 1.3 | 0.6 | | | | 1511 |
| | 介護職 | 81.2 ① | 39.0 ③ | 21.2 ⑥ | 67.6 ② | 11.4 | 32.2 ④ | 5.6 | 24.8 ⑤ | 8.0 | 17.2 ⑦ | 1.2 | 0.8 | 5.0 | 17.2 ⑦ | 1.0 | 4.6 | 0.6 | 2.4 | 0.6 | | | | 500 |
| | 医療技術職 | 81.8 ① | 37.9 ② | 6.4 | 35.7 ③ | 11.1 | 24.8 ⑤ | 5.4 | 27.7 ④ | 13.7 ⑦ | 18.8 ⑥ | 0.3 | 0.6 | 5.7 | 12.4 | 1.3 | 1.3 | ... | 1.6 | 0.6 | | | | 314 |
| | 事務職 | 80.9 ① | 47.8 ③ | 0.4 | 3.6 | 14.1 | 7.8 | 3.7 | 51.2 ② | 24.7 ⑤ | 31.1 ④ | 1.5 | 1.2 | 19.2 ⑥ | 18.9 ⑦ | 0.7 | 0.2 | 1.2 | 2.9 | 0.1 | | | | 803 |
| 性別 | 男性 | 84.8 ① | 52.3 ② | 13.2 | 43.3 ③ | 13.6 | 7.6 | 5.7 | 43.3 ③ | 18.4 ⑦ | 25.7 ⑤ | 2.2 | 1.4 | 14.4 | 24.7 ⑥ | 1.1 | 5.4 | 1.0 | 1.7 | 0.6 | | | | 631 |
| | 女性 | 82.9 ① | 43.7 ② | 9.6 | 40.0 ③ | 14.1 | 28.6 ⑤ | 5.2 | 38.3 ④ | 15.3 | 22.2 ⑥ | 0.9 | 0.5 | 11.3 | 15.8 ⑦ | 1.2 | 1.8 | 0.7 | 1.8 | 0.4 | | | | 2419 |
| 年代別 | 29歳以下 | 85.6 ① | 42.1 ③ | 15.3 | 57.4 ② | 9.2 | 37.3 ④ | 4.1 | 34.1 ⑤ | 16.3 ⑦ | 21.3 ⑥ | 0.7 | 0.5 | 10.8 | 14.9 | 2.7 | 2.5 | 0.5 | 0.9 | 0.4 | | | | 563 |
| | 30～39歳 | 82.5 ① | 48.1 ② | 14.5 | 45.1 ③ | 16.1 | 29.9 ⑤ | 4.8 | 41.5 ④ | 18.5 ⑦ | 26.7 ⑥ | 2.0 | 0.8 | 12.0 | 20.7 ⑦ | 1.8 | 2.8 | 0.7 | 1.7 | 0.1 | | | | 709 |
| | 40～49歳 | 82.5 ① | 48.9 ② | 7.6 | 36.5 ④ | 14.1 | 22.0 ⑥ | 5.7 | 42.6 ③ | 16.2 ⑦ | 22.8 ⑥ | 1.6 | 0.8 | 12.5 | 18.7 ⑦ | 0.7 | 2.6 | 0.6 | 1.5 | 0.3 | | | | 984 |
| | 50～59歳 | 83.3 ① | 44.6 ② | 7.3 | 32.5 ④ | 14.5 ⑦ | 14.1 ⑥ | 5.7 | 37.6 ③ | 13.3 ⑦ | 21.9 ⑤ | 0.3 | 0.8 | 11.4 | 14.9 ⑥ | 0.3 | 2.4 | 1.4 | 2.9 | 0.7 | | | | 736 |
| | 60歳以上 | 83.8 ① | 32.3 ③ | 7.2 | 31.1 ④ | 16.2 ⑤ | 15.0 ⑦ | 7.2 | 38.3 ② | 12.0 | 15.6 ⑥ | ... | ... | 12.0 | 15.0 ⑦ | ... | 1.8 | 0.6 | 2.4 | 2.4 | | | | 167 |
| 雇用形態 | 正社員・正規職員 | 83.9 ① | 47.0 ② | 11.5 | 45.1 ③ | 14.2 | 25.4 ⑤ | 5.7 | 39.7 ④ | 16.8 | 23.2 ⑥ | 1.3 | 0.8 | 12.2 | 18.2 ⑦ | 1.3 | 2.9 | 0.7 | 1.8 | 0.4 | | | | 2552 |
| | 正社員・正規職員以外 | 81.2 ① | 40.2 ② | 6.4 | 22.9 ④ | 12.9 | 19.3 ⑥ | 3.1 | 37.8 ③ | 12.2 | 21.4 ⑤ | 0.9 | 0.5 | 9.8 | 14.7 ⑦ | 0.7 | 1.0 | 1.0 | 1.7 | 0.7 | | | | 580 |
| 仕事経験年数別 | 3年未満 | 81.8 ① | 42.3 ③ | 12.8 | 47.0 ② | 10.5 | 29.3 ⑤ | 3.5 | 29.5 ④ | 12.5 | 21.5 ⑥ | 1.3 | 0.5 | 8.5 | 15.5 ⑦ | 1.5 | 1.8 | 0.5 | 2.0 | ... | | | | 400 |
| | 3～5年未満 | 83.6 ① | 42.8 ② | 11.9 | 41.4 ③ | 11.6 | 25.2 ⑤ | 3.1 | 34.8 ④ | 16.1 ⑦ | 20.4 ⑥ | 0.8 | 0.6 | 9.1 | 15.3 ⑦ | 1.4 | 3.1 | ... | 0.8 | 0.6 | | | | 353 |
| | 5～10年未満 | 86.0 ① | 45.0 ② | 11.6 | 44.3 ③ | 14.3 | 30.3 ⑤ | 6.8 | 41.2 ④ | 18.1 ⑦ | 23.8 ⑥ | 1.3 | 0.2 | 13.4 | 18.6 ⑦ | 1.8 | 2.4 | 1.1 | 1.6 | 0.2 | | | | 614 |
| | 10～20年未満 | 82.8 ① | 48.1 ② | 9.6 | 37.4 ④ | 14.3 | 23.0 ⑥ | 4.6 | 41.3 ③ | 15.9 ⑦ | 23.7 ⑥ | 1.6 | 1.4 | 12.2 | 18.6 ⑦ | 1.0 | 3.2 | 1.0 | 1.6 | 0.3 | | | | 967 |
| | 20年以上 | 82.8 ① | 46.3 ② | 8.9 | 39.3 ④ | 16.2 | 18.2 ⑥ | 6.6 | 42.2 ③ | 15.8 | 22.8 ⑤ | 0.8 | 0.5 | 12.8 | 17.2 ⑦ | 0.4 | 2.1 | 0.8 | 2.4 | 1.1 | | | | 797 |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す
 ※丸数字は比率の順位(第7位まで表示)

第2-3図 過去3年間にセクシュアル・ハラスメントにあった割合（女性）

ここで、女性について、セクシュアル・ハラスメントにあった割合を職種別にみておきたい。

第2-3図によると、女性比率が相対的に低い医療技術職で46.4%と最も多く、介護職で40.3%、看護職でも33.9%を占める。



(2) 最も印象に残っている迷惑行為

—上位は「暴言」、「小突かれる・たたかれる」、「威嚇・脅迫」—

過去3年間に最も印象に残っている迷惑行為については、「暴言」が36.6%と際立って多く、以下、「小突かれる・たたかれる等暴力行為」(14.4%)、「威嚇・脅迫」(9.7%)、「何回も同じ内容を繰り返すクレーム」(9.1%)の順で続いている(第2-2表)。

職種別では、介護職で「小突かれる・たたかれる等暴力行為」が3割強、事務職で「何回も同じ内容を繰り返すクレーム」が1割台半ばを占め、他の職種に比べて多くなっている。

第2-2表 最も印象に残っている迷惑行為(過去3年間)(迷惑行為に<あった>方)

| | 暴言 | 威嚇・脅迫 | ような等暴力行為を伴う | ケガ等治療を行った | 小突かれる等暴力行為 | トワハラ | ラスクメン | ハラスメント | パワハラ等以外の | 繰り返し同じ内容を | 何回も同じ内容を | 長時間拘束 | 度威嚇(説教)態 | 権威的(説教)態 | 金品の要求 | 土下座の強要 | 度重なる電話 | 過度な要求 | ストーカー行為 | 器物破損 | SNS・ネット上の誹謗中傷 | その他 | 無回答 | 件数 |
|---------|------------|-----------|-------------|-----------|------------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|-------|----------|----------|----------|--------|--------|-------|----------|------|---------------|-----|-----|----|
| 総計 | 36.6 ① | 9.7 ③ | 3.0 | 14.4 ② | 1.6 | 6.4 ⑤ | 0.7 | 9.1 ④ | 2.7 | 5.2 ⑥ | 0.3 | 0.3 | 2.0 | 3.3 ⑦ | 0.4 | 0.2 | 0.2 | 1.2 | 2.8 | 3183 | | | | |
| 職種別 | 看護職 | 38.4 ① | 9.9 ③ | 3.6 ⑦ | 16.5 ② | 1.7 | 6.0 ⑤ | 0.6 | 8.2 ④ | 2.2 | 4.8 ⑥ | 0.1 | ... | 1.4 | 2.7 | 0.3 | ... | 0.1 | 0.9 | 2.6 | 1511 | | | |
| | 介護職 | 24.4 ② | 5.0 ⑤ | 6.4 ④ | 31.6 ① | 1.6 | 11.0 ③ | 1.6 | 3.6 ⑥ | 0.8 | 3.0 | 0.8 | 0.4 | 0.8 | 3.2 ⑦ | 0.8 | 1.2 | 0.2 | 1.8 | 1.8 | 500 | | | |
| | 医療技術職 | 40.4 ① | 8.9 ④ | 1.3 ⑧ | 13.4 ② | 1.0 | 10.8 ③ | ... | 6.7 ⑤ | 3.8 ⑦ | 5.7 ⑥ | ... | ... | 1.3 | 2.2 ⑦ | 0.6 | ... | ... | 1.0 | 2.9 | 314 | | | |
| | 事務職 | 39.5 ① | 12.7 ③ | 0.2 | 0.7 | 1.7 | 2.4 | 0.6 | 15.3 ② | 4.6 ⑤ | 7.1 ④ | 0.4 | 0.9 | 4.2 ⑥ | 4.2 ⑥ | 0.2 | 0.1 | 0.2 | 1.5 | 3.2 | 803 | | | |
| 性別 | 男性 | 38.7 ① | 8.7 ③ | 3.3 | 15.2 ② | 1.4 | 2.1 | 1.1 | 8.2 ④ | 3.5 ⑦ | 4.8 ⑤ | 0.5 | 0.3 | 2.9 | 4.6 ⑥ | 0.3 | 0.6 | ... | 1.4 | 2.4 | 631 | | | |
| | 女性 | 36.4 ① | 9.9 ③ | 2.7 | 13.9 ② | 1.7 | 7.5 ⑤ | 0.6 | 9.3 ④ | 2.6 | 5.3 ⑥ | 0.2 | 0.3 | 1.9 | 3.1 ⑦ | 0.5 | 0.1 | 0.2 | 1.1 | 2.8 | 2419 | | | |
| 年代別 | 29歳以下 | 37.8 ① | 5.9 ④ | 2.7 | 19.5 ② | 1.1 | 11.4 ③ | 0.7 | 5.9 ④ | 2.7 | 3.6 ⑥ | 0.2 | ... | 1.4 | 2.8 ⑦ | 1.2 | ... | ... | 0.5 | 2.7 | 563 | | | |
| | 30~39歳 | 35.3 ① | 10.0 ③ | 4.4 ⑦ | 13.5 ② | 2.4 | 8.0 ⑤ | 0.4 | 9.0 ④ | 2.1 | 5.8 ⑥ | 0.3 | 0.3 | 1.7 | 3.1 | 0.6 | ... | 0.1 | 1.3 | 1.7 | 709 | | | |
| | 40~49歳 | 36.1 ① | 10.6 ④ | 2.0 | 12.4 ② | 1.4 | 5.1 ⑥ | 1.0 | 10.8 ③ | 3.5 ⑦ | 5.8 ⑤ | 0.5 | 0.3 | 2.5 | 3.5 ⑦ | 0.2 | 0.3 | 0.2 | 0.8 | 3.0 | 984 | | | |
| | 50~59歳 | 37.9 ① | 12.1 ③ | 3.1 | 14.1 ② | 1.6 | 3.5 ⑥ | 0.4 | 9.2 ④ | 2.6 | 4.9 ⑤ | ... | 0.4 | 2.0 | 3.3 ⑦ | ... | 0.5 | 0.3 | 1.5 | 2.4 | 736 | | | |
| | 60歳以上 | 37.7 ① | 4.8 ⑥ | 3.0 | 12.6 ② | 0.6 | 2.4 | 1.2 | 10.2 ③ | 1.2 | 6.6 ④ | ... | 0.6 | 2.4 | 5.4 ⑤ | ... | ... | ... | 3.6 ⑦ | 7.8 | 167 | | | |
| 雇用形態 | 正社員・正規職員 | 36.1 ① | 9.7 ③ | 3.0 | 15.4 ② | 1.7 | 6.3 ⑤ | 0.8 | 9.2 ④ | 3.0 | 4.7 ⑥ | 0.3 | 0.2 | 2.1 | 3.2 ⑦ | 0.4 | 0.2 | 0.2 | 1.1 | 2.3 | 2552 | | | |
| | 正社員・正規職員以外 | 39.8 ① | 9.5 ② | 2.8 | 9.5 ② | 1.2 | 6.0 ⑥ | 0.2 | 9.0 ④ | 1.7 | 6.9 ⑤ | 0.3 | 0.5 | 1.6 | 4.0 ⑦ | 0.7 | 0.2 | 0.2 | 1.4 | 4.7 | 580 | | | |
| 仕事経験年数別 | 3年未満 | 38.8 ① | 7.3 ④ | 3.5 ⑦ | 15.5 ② | 2.8 | 11.0 ③ | 0.3 | 5.5 ⑤ | 1.8 | 4.5 ⑥ | 0.3 | 0.3 | 2.3 | 2.8 | 0.8 | 0.3 | ... | 1.0 | 1.8 | 400 | | | |
| | 3~5年未満 | 34.8 ① | 11.9 ③ | 3.7 ⑦ | 16.1 ② | 1.7 | 6.2 ⑤ | 0.8 | 9.1 ④ | 2.0 | 4.2 ⑥ | 0.3 | 0.3 | 2.0 | 3.7 ⑦ | 0.6 | ... | ... | 0.6 | 2.0 | 353 | | | |
| | 5~10年未満 | 38.4 ① | 5.7 ⑤ | 2.1 | 15.3 ② | 1.5 | 9.1 ③ | 1.0 | 8.5 ④ | 3.1 | 4.7 ⑥ | 0.3 | ... | 1.5 | 3.6 ⑦ | 0.5 | 0.2 | 0.2 | 1.0 | 3.4 | 614 | | | |
| | 10~20年未満 | 36.4 ① | 10.3 ③ | 3.3 ⑦ | 12.8 ② | 1.7 | 5.3 ⑥ | 0.7 | 9.5 ④ | 3.0 | 5.6 ⑤ | 0.4 | 0.6 | 2.3 | 3.3 ⑦ | 0.4 | 0.3 | 0.2 | 1.1 | 2.7 | 967 | | | |
| | 20年以上 | 35.8 ① | 11.9 ③ | 2.6 | 14.1 ② | 1.1 | 3.1 ⑦ | 0.6 | 11.2 ④ | 3.0 | 5.8 ⑤ | 0.1 | 0.1 | 1.9 | 3.4 ⑥ | 0.1 | 0.3 | 0.3 | 1.6 | 3.0 | 797 | | | |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す
 ※丸数字は比率の順位(第7位まで表示)

第2-3表は、職種別に迷惑行為の行為者別にみた最も印象に残っている迷惑行為の結果を示している。「暴言」が最も多い点は共通しているが、職種による違いもみられる。

看護職では、本人（認知症・精神疾患なし）で「暴言」が45.5%と5割近くを占める。また、本人（認知症・精神疾患あり）では「小突かれる・たたかれる等暴力行為」が3割と多い。また、家族の場合、「何回も同じ内容を繰り返すクレーム」や「威嚇・脅迫」が2割前後を占め、本人を上回る。

介護職では、本人（認知症・精神疾患あり）で「小突かれるたたかれる等暴力行為」が4割強と際立って多く、「ケガ等治療を伴う暴力行為」も1割を占める。また、本人（認知症・精神疾患なし）では「セクシュアル・ハラスメント」、家族では「過度な要求」がともに2割前後と相対的に多い。

医療技術職では、本人（認知症・精神疾患なし）で「暴言」が4割台半ばを占めるほか、「セクシュアル・ハラスメント」も1割台半ばと少なくない。

事務職では、他の職種に比べて本人（認知症・精神疾患あり）による「暴言」が多い。また、家族だけでなく、本人についても「何回も同じ内容を繰り返すクレーム」が1割台を占め、他の職種を上回る点が特徴といえる。

第2-3表 最も印象に残っている迷惑行為（過去3年間）（迷惑行為にくあった方）

| | 暴言 | 威嚇・脅迫 | ような等暴力行為を伴う | ケガ等治療を伴う | 小突かれる等暴力行為 | 小突かれる等暴力行為 | トワイハラ | パワハラ | セクシュアル・ハラスメント | ハラハラ | パワハラ等以外の | 繰り返すクレーム | 何回も同じ内容を | 長時間拘束 | 過度な要求 | 権威的（説教）態 | 金品の要求 | 土下座の強要 | 度重なる電話 | 過度な要求 | ストーカー行為 | 器物破損 | SNS・ネット上 | その他 | 無回答 | 件数 |
|---------------------|-----------|-----------|-------------|-----------|------------|------------|----------|-----------|---------------|-----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|--------|-------|---------|------|----------|-----|-----|----|
| 総計 | 36.6 ① | 9.7 ③ | 3.0 | 14.4 ② | 1.6 | 6.4 ⑤ | 0.7 | 9.1 ④ | 2.7 | 5.2 ⑥ | 0.3 | 0.3 | 2.0 | 3.3 ⑦ | 0.4 | 0.2 | 0.2 | 1.2 | 2.8 | 3183 | | | | | | |
| 看護職計 | 38.4 ① | 9.9 ③ | 3.6 ⑦ | 16.5 ② | 1.7 | 6.0 ⑤ | 0.6 | 8.2 ④ | 2.2 | 4.8 ⑥ | 0.1 | ... | 1.4 | 2.7 | 0.3 | ... | 0.1 | 0.9 | 2.6 | 1511 | | | | | | |
| 迷惑行為者本人（認知症・精神疾患あり） | 37.7 ① | 6.5 ③ | 6.5 ③ | 29.9 ② | 0.8 | 6.0 ⑤ | 0.1 | 2.8 ⑥ | 0.9 | 2.6 ⑦ | ... | ... | 0.8 | 1.2 | 0.3 | ... | 0.3 | 0.9 | 2.6 | 737 | | | | | | |
| 迷惑行為者本人（認知症・精神疾患なし） | 45.5 ① | 11.6 ② | 1.3 | 5.1 ⑥ | 1.5 | 10.1 ③ | 0.7 | 8.4 ④ | 2.9 | 5.9 ⑤ | 0.2 | ... | 1.1 | 2.2 | 0.4 | ... | ... | 0.9 | 2.2 | 455 | | | | | | |
| 迷惑行為者家族 | 29.9 ① | 16.1 ③ | 0.4 | 1.1 ⑥ | 2.6 | ... | 1.5 | 21.9 ② | 4.7 ⑥ | 8.0 ④ | ... | ... | 3.3 ⑦ | 7.7 ⑤ | ... | ... | ... | 0.7 | 2.2 | 274 | | | | | | |
| 介護職計 | 24.4 ② | 5.0 ⑤ | 6.4 ④ | 31.6 ① | 1.6 | 11.0 ③ | 1.6 | 3.6 ⑥ | 0.8 | 3.0 | 0.8 | 0.4 | 0.8 | 3.2 ⑦ | 0.8 | 1.2 | 0.2 | 1.8 | 1.8 | 500 | | | | | | |
| 迷惑行為者本人（認知症・精神疾患あり） | 22.5 ② | 3.6 ⑤ | 9.1 ④ | 41.9 ① | 0.6 | 10.9 ③ | 1.2 | 2.1 ⑥ | 0.3 | 1.2 | 0.9 | ... | 0.3 | 0.6 | 0.6 | ... | 1.8 ⑦ | 1.5 | 329 | | | | | | | |
| 迷惑行為者本人（認知症・精神疾患なし） | 32.6 ① | 7.0 ④ | 1.2 | 18.6 ③ | 3.5 ⑤ | 20.9 ② | 1.2 | 3.5 ⑤ | 2.3 ⑦ | 2.3 ⑦ | ... | ... | 2.3 ⑦ | 1.2 | 2.3 ⑦ | 1.2 | ... | ... | 86 | | | | | | | |
| 迷惑行為者家族 | 26.1 ① | 10.1 ④ | 1.4 | 1.4 ⑥ | 2.9 | ... | 4.3 ⑥ | 11.6 ③ | 1.4 | 10.1 ④ | 1.4 | 1.4 | 4.3 ⑥ | 17.4 ② | ... | ... | ... | 2.9 | 2.9 | 69 | | | | | | |
| 医療技術職計 | 40.4 ① | 8.9 ④ | 1.3 | 13.4 ② | 1.0 | 10.8 ③ | ... | 6.7 ⑤ | 3.8 ⑦ | 5.7 ⑥ | ... | ... | 1.3 | 2.2 | 0.6 | ... | ... | 1.0 | 2.9 | 314 | | | | | | |
| 迷惑行為者本人（認知症・精神疾患あり） | 40.7 ① | 6.2 ④ | 2.8 ⑥ | 26.9 ② | ... | 9.0 ③ | ... | 3.4 ⑤ | 2.1 ⑦ | 2.1 ⑦ | ... | ... | 0.7 | 2.1 ⑦ | 0.7 | ... | ... | ... | 145 | | | | | | | |
| 迷惑行為者本人（認知症・精神疾患なし） | 44.9 ① | 11.8 ③ | ... | 2.4 ⑦ | 0.8 | 15.0 ② | ... | 5.5 ⑤ | 5.5 ⑤ | 7.9 ④ | ... | ... | 1.6 | 2.4 ⑦ | 0.8 | ... | ... | 0.8 | 127 | | | | | | | |
| 迷惑行為者家族 | 29.0 ① | 9.7 ④ | ... | ... | 6.5 ⑤ | ... | ... | 29.0 ① | ... | 12.9 ③ | ... | ... | 3.2 ⑦ | 3.2 ⑦ | ... | ... | ... | 6.5 ⑤ | 31 | | | | | | | |
| 事務職計 | 39.5 ① | 12.7 ③ | 0.2 | 0.7 ⑥ | 1.7 | 2.4 | 0.6 | 15.3 ② | 4.6 ⑤ | 7.1 ④ | 0.4 | 0.9 | 4.2 ⑥ | 4.2 ⑥ | 0.2 | 0.1 | 0.2 | 1.5 | 3.2 | 803 | | | | | | |
| 迷惑行為者本人（認知症・精神疾患あり） | 45.3 ① | 10.0 ③ | ... | 1.3 ⑥ | 1.3 | 2.0 | ... | 16.0 ② | 3.3 ⑥ | 4.7 ⑤ | ... | ... | 7.3 ④ | 2.7 ⑦ | ... | 0.7 | ... | ... | 5.3 | 150 | | | | | | |
| 迷惑行為者本人（認知症・精神疾患なし） | 43.3 ① | 12.9 ③ | 0.3 | 1.1 ⑥ | 1.3 | 2.9 ⑦ | 0.3 | 14.2 ② | 5.8 ⑤ | 7.4 ④ | 0.3 | 1.1 | 1.8 ⑥ | 3.7 ⑥ | 0.5 | ... | ... | 1.1 | 2.1 | 379 | | | | | | |
| 迷惑行為者家族 | 31.9 ① | 14.8 ③ | 0.5 | ... | 1.4 | 1.4 | 1.4 | 16.7 ② | 3.7 ⑦ | 8.3 ④ | 0.5 | 0.5 | 5.6 ⑥ | 6.0 ⑤ | ... | ... | 0.9 | 2.8 | 216 | | | | | | | |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す
 ※丸数字は比率の順位(第7位まで表示)

第3章 最も印象に残っている迷惑行為

以下では、過去3年間に迷惑行為の被害にあったと回答した3,183名の回答者を対象に、最も印象に残っている迷惑行為についてみることにする。

1. 迷惑行為の行為者

(1) 迷惑行為の行為者

- <本人>による迷惑行為が76.7%、4割強が認知症・精神疾患あり—
- 医療技術職、介護職では<本人>が8割超、事務職では<家族>が3割近く—

最も印象に残っている迷惑行為の行為者は、「本人（認知症・精神疾患あり）」（43.4%）が4割強を占め、「本人（認知症・精神疾患なし）」（33.3%）を合わせた<本人>が76.7%に及ぶ。患者・利用者の配偶者や子ども、親など<家族>は18.9%である（第3-1表）。

医療技術職、介護職では<本人>が8割超を占める。事務職では<家族>が3割近くと他の職種に比べて多い。

第3-1表 迷惑行為の行為者（迷惑行為に<あった>方）

| | | 神 疾 人 患 あ り 精 神 | 本 疾 人 患 な し 精 神 | 家 族 （ 配 偶 者 ） 利 用 者 | 家 族 （ 子 ど も ） 利 用 者 | 家 族 （ 親 ） 利 用 者 | 家 族 （ 他 族 ・ 親 ・ 利 用 者 | そ の 他 | 回 答 し な い | 無 回 答 | 件 数 | * 本 人 計 | * 家 族 計 |
|---------------------------------|------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--|--|--------------------------------------|---|-------------|-----------------------|-------------|--------|------------------|------------------|
| 総計 | | 43.4 | 33.3 | 5.1 | 8.6 | 3.0 | 2.2 | 2.2 | 1.5 | 0.8 | 3183 | 76.7 | 18.9 |
| 職 種 別 | 看護職 | 48.8 | 30.1 | 4.3 | 9.1 | 2.5 | 2.2 | 0.9 | 1.2 | 0.9 | 1511 | 78.9 | 18.1 |
| | 介護職 | 65.8 | 17.2 | 3.2 | 8.0 | 1.8 | 0.8 | 0.8 | 1.8 | 0.6 | 500 | 83.0 | 13.8 |
| | 医療技術職 | 46.2 | 40.4 | 2.2 | 3.8 | 1.3 | 2.5 | 1.6 | 1.0 | 1.0 | 314 | 86.6 | 9.9 |
| | 事務職 | 18.7 | 47.2 | 9.2 | 10.0 | 5.0 | 2.7 | 4.6 | 2.0 | 0.6 | 803 | 65.9 | 26.9 |
| 性 別 | 男性 | 46.3 | 27.9 | 4.1 | 9.5 | 2.1 | 3.0 | 4.0 | 2.1 | 1.1 | 631 | 74.2 | 18.7 |
| | 女性 | 42.5 | 34.6 | 5.4 | 8.4 | 3.3 | 1.9 | 1.7 | 1.3 | 0.8 | 2419 | 77.1 | 19.1 |
| 年 代 別 | 29歳以下 | 53.6 | 32.5 | 3.4 | 5.3 | 2.0 | 1.4 | 0.9 | 0.7 | 0.2 | 563 | 86.1 | 12.1 |
| | 30～39歳 | 45.3 | 30.5 | 6.1 | 8.3 | 3.2 | 2.0 | 2.4 | 2.0 | 0.3 | 709 | 75.7 | 19.6 |
| | 40～49歳 | 37.5 | 36.1 | 5.9 | 11.3 | 2.7 | 2.5 | 2.1 | 1.0 | 0.8 | 984 | 73.6 | 22.5 |
| | 50～59歳 | 40.5 | 34.6 | 4.9 | 8.0 | 4.1 | 2.3 | 2.7 | 1.5 | 1.4 | 736 | 75.1 | 19.3 |
| | 60歳以上 | 43.7 | 28.1 | 3.6 | 9.0 | 1.8 | 3.0 | 4.2 | 3.6 | 3.0 | 167 | 71.9 | 17.4 |
| 態 雇 用 形 別 | 正社員・正規職員 | 44.7 | 31.8 | 5.0 | 9.5 | 2.8 | 2.4 | 1.7 | 1.3 | 0.7 | 2552 | 76.5 | 19.7 |
| | 正社員・正規職員以外 | 35.9 | 41.0 | 5.3 | 5.0 | 3.8 | 1.6 | 4.3 | 2.1 | 1.0 | 580 | 76.9 | 15.7 |
| 別 仕 事 経 験 年 数 | 3年未満 | 51.0 | 31.5 | 4.3 | 5.3 | 2.3 | 1.8 | 2.8 | 1.0 | 0.3 | 400 | 82.5 | 13.5 |
| | 3～5年未満 | 47.0 | 30.9 | 5.4 | 6.5 | 3.7 | 2.3 | 1.7 | 1.7 | 0.8 | 353 | 77.9 | 17.8 |
| | 5～10年未満 | 43.6 | 34.9 | 5.2 | 6.8 | 3.6 | 2.1 | 2.4 | 1.0 | 0.3 | 614 | 78.5 | 17.8 |
| | 10～20年未満 | 38.9 | 36.7 | 5.9 | 8.8 | 3.2 | 2.1 | 2.2 | 1.7 | 0.6 | 967 | 75.6 | 20.0 |
| | 20年以上 | 42.4 | 30.6 | 4.1 | 12.5 | 2.4 | 2.6 | 2.0 | 1.6 | 1.6 | 797 | 73.0 | 21.7 |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す

※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す

※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す

(2) 迷惑行為者の性別・年代

— 「男性」が7割近く、介護職では「女性」が4割強—

— 7割近くが<60代以上>、介護職では「80代以上」が半数以上を占める—

迷惑行為者の性別は「男性」(68.8%)が7割近くを占め、「女性」(26.7%)は3割弱である。職種別にみると、介護職で「女性」が4割強と多い(第3-2表)。

年代の構成は、「60~70代」が42.6%、「80代以上」が25.2%を占め、7割近くが<60代以上>である。職種別にみると、介護職では「80代以上」が6割近くに及ぶ。一方、迷惑行為の行為者で家族の比率が相対的に高かった事務職では、30~50代が5割近くを占め、他の職種に比べて多い。

第3-2表 迷惑行為者の性(迷惑行為に<あった>方)

| | 性別 | | | | 年代別 | | | | | 件数 | |
|---------|------------|-------------|-------------|-----|-------|------|-------------|-------------|-------------|------|------|
| | 男性 | 女性 | わからない | 無回答 | 20代以下 | 30代 | 40代 | 50代 | 80代以上 | | |
| 総計 | 68.8 | 26.7 | 2.6 | 1.9 | 1.1 | 29.7 | 42.6 | 25.2 | 1.4 | 3183 | |
| 職種別 | 看護職 | 70.2 | 24.6 | 3.1 | 2.1 | 1.1 | 28.2 | 43.7 | 25.2 | 1.9 | 1511 |
| | 介護職 | 54.0 | 41.8 | 1.4 | 2.8 | 0.4 | 10.6 | 28.8 | 58.0 | 2.2 | 500 |
| | 医療技術職 | 74.2 | 22.3 | 1.9 | 1.6 | 0.3 | 22.6 | 46.8 | 28.7 | 1.6 | 314 |
| | 事務職 | 72.9 | 23.5 | 2.9 | 0.7 | 1.5 | 46.5 | 47.7 | <u>4.1</u> | 0.2 | 803 |
| 性別 | 男性 | 69.4 | 27.3 | 1.7 | 1.6 | 0.8 | 34.5 | 39.0 | 24.2 | 1.4 | 631 |
| | 女性 | 68.6 | 26.8 | 2.7 | 1.9 | 1.2 | 28.9 | 43.4 | 25.1 | 1.4 | 2419 |
| 年代別 | 29歳以下 | 70.3 | 24.2 | 4.3 | 1.2 | 1.1 | <u>23.8</u> | 39.3 | 35.3 | 0.5 | 563 |
| | 30~39歳 | 70.2 | 25.8 | 2.5 | 1.4 | 0.7 | 27.6 | 42.7 | 27.6 | 1.3 | 709 |
| | 40~49歳 | 69.1 | 26.9 | 2.0 | 1.9 | 1.6 | 30.9 | 47.0 | <u>19.0</u> | 1.5 | 984 |
| | 50~59歳 | 68.2 | 27.4 | 2.2 | 2.2 | 0.8 | 35.5 | 39.7 | 22.4 | 1.6 | 736 |
| | 60歳以上 | 58.7 | 35.3 | 1.8 | 4.2 | 0.6 | 28.7 | 41.3 | 25.7 | 3.6 | 167 |
| 雇用形態 | 正社員・正規職員 | 69.0 | 26.6 | 2.6 | 1.8 | 1.1 | 29.5 | 42.2 | 26.0 | 1.2 | 2552 |
| | 正社員・正規職員以外 | 68.3 | 26.7 | 2.8 | 2.2 | 0.7 | 31.6 | 45.3 | <u>20.0</u> | 2.4 | 580 |
| 別仕事経験年数 | 3年未満 | 71.5 | 22.8 | 3.3 | 2.5 | 2.0 | 26.0 | 37.0 | 33.5 | 1.5 | 400 |
| | 3~5年未満 | 67.1 | 26.6 | 4.0 | 2.3 | 1.7 | 25.8 | 44.5 | 26.9 | 1.1 | 353 |
| | 5~10年未満 | 67.9 | 28.0 | 2.9 | 1.1 | 1.0 | 28.3 | 42.5 | 27.0 | 1.1 | 614 |
| | 10~20年未満 | 71.5 | 25.5 | 2.0 | 1.0 | 0.7 | 32.5 | 43.4 | 22.1 | 1.2 | 967 |
| | 20年以上 | 66.0 | 28.7 | 2.3 | 3.0 | 0.8 | 31.6 | 44.4 | 21.2 | 2.0 | 797 |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す

※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す

※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す

2. 迷惑行為のきっかけ

－「患者・利用者本人の症状」、「処置やサービス提供」、「不満のはげ口・嫌がらせ」が中心－

迷惑行為のきっかけとなった事柄についてみると、「患者・利用者本人の症状によるもの」(26.8%)、「処置やサービス提供(職員の態度)」(20.7%)、「不満のはげ口・嫌がらせ」(20.5%)が2割台、「相手の勘違い」(9.4%)が1割を占める(第3-3表)。

職種別にみると、介護職で「患者・利用者本人の症状によるもの」が5割と際立って多い一方、「処置やサービス提供(職員の態度)」は1割と少ない。また、事務職では「不満のはげ口・嫌がらせ」が3割弱、「相手の勘違い」が1割台半ばと他の職種に比べて多くなっている。

第3-3表 迷惑行為のきっかけとなった事柄(迷惑行為にくあった方)

| | | 供 職 員 の 態 度 | 処 置 や サ ー ビ ス 提 供 | 業 務 上 の 不 備 | 物 品 の 欠 陥 | 相 手 の 勘 違 い | が 不 満 の は げ 口 ・ 嫌 が ら せ | の 患 者 ・ 利 用 者 本 人 の 症 状 ・ 利 用 者 本 人 | わ か ら な い | そ の 他 | 無 回 答 | 件 数 |
|---------------------------------|------------|----------------------------|---|----------------------------|-----------------------|----------------------------|--|--|-----------------------|-------------|-------------|--------|
| 総計 | | 20.7 ② | 4.6 | 0.4 | 9.4 | 20.5 ③ | 26.8 ① | 11.5 ④ | 5.3 | 1.0 | 3183 | |
| 職 種 別 | 看護職 | 23.0 ② | 3.6 | 0.3 | 7.3 | 19.7 ③ | 31.0 ① | 9.5 ④ | 4.3 | 1.3 | 1511 | |
| | 介護職 | 9.0 ④ | 1.6 | 0.2 | 5.6 | 14.0 ③ | 49.2 ① | 14.6 ② | 4.4 | 1.4 | 500 | |
| | 医療技術職 | 24.5 ② | 2.9 | 1.0 | 10.8 | 16.6 ③ | 26.8 ① | 14.0 ④ | 2.5 | 1.0 | 314 | |
| | 事務職 | 22.3 ② | 9.0 | 0.2 | 14.9 ③ | 27.3 ① | 5.9 ④ | 11.7 | 8.6 | 0.1 | 803 | |
| 性 別 | 男性 | 23.0 ② | 5.2 | 0.5 | 7.8 | 19.2 ③ | 31.7 ① | 8.4 ④ | 3.5 | 0.8 | 631 | |
| | 女性 | 20.5 ③ | 4.5 | 0.4 | 9.4 | 21.0 ② | 25.7 ① | 11.9 ④ | 5.7 | 1.0 | 2419 | |
| 年 代 別 | 29歳以下 | 16.0 ③ | 1.6 | 0.5 | 8.3 | 17.6 ② | 39.4 ① | 13.1 ④ | 2.7 | 0.7 | 563 | |
| | 30～39歳 | 21.0 ② | 4.1 | 0.6 | 9.7 | 18.8 ③ | 26.5 ① | 14.1 ④ | 4.5 | 0.7 | 709 | |
| | 40～49歳 | 24.6 ① | 5.3 | 0.4 | 8.3 | 20.2 ③ | 23.0 ② | 10.9 ④ | 6.3 | 1.0 | 984 | |
| | 50～59歳 | 20.0 ③ | 6.3 | 0.1 | 11.0 ④ | 23.4 ① | 22.4 ② | 9.1 | 6.8 | 1.0 | 736 | |
| | 60歳以上 | 15.6 ③ | 6.0 | ... | 10.2 ④ | 22.8 ② | 26.9 ① | 10.2 ④ | 5.4 | 3.0 | 167 | |
| 態 雇 用 形 別 | 正社員・正規職員 | 21.0 ② | 4.5 | 0.4 | 9.1 | 19.3 ③ | 28.4 ① | 11.1 ④ | 5.1 | 1.0 | 2552 | |
| | 正社員・正規職員以外 | 19.1 ② | 5.3 | 0.2 | 10.3 | 25.5 ① | 18.8 ③ | 13.4 ④ | 6.2 | 1.0 | 580 | |
| 仕 事 経 験 年 数 別 | 3年未満 | 14.8 ③ | 4.5 | 0.5 | 8.0 | 19.3 ② | 33.8 ① | 13.8 ④ | 4.8 | 0.8 | 400 | |
| | 3～5年未満 | 18.1 ③ | 2.5 | 0.3 | 7.9 | 21.0 ② | 29.7 ① | 13.3 ④ | 5.7 | 1.4 | 353 | |
| | 5～10年未満 | 17.8 ③ | 4.1 | 0.5 | 11.4 | 21.2 ② | 28.3 ① | 12.4 ④ | 3.9 | 0.5 | 614 | |
| | 10～20年未満 | 22.0 ② | 5.6 | 0.3 | 10.0 | 20.4 ③ | 23.7 ① | 10.9 ④ | 6.2 | 0.9 | 967 | |
| | 20年以上 | 25.7 ① | 5.0 | 0.4 | 8.0 | 20.5 ③ | 24.0 ② | 9.7 ④ | 5.4 | 1.4 | 797 | |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す
 ※丸数字は比率の順位(第4位まで表示)

さらに、職種別に迷惑行為の行為者別にみると、看護職、介護職、医療技術職共通して、本人（認知症・精神疾患あり）による迷惑行為は「患者・利用者本人の症状によるもの」が5～6割と際立って多い（第3-4表）。

また、看護職、介護職では本人（認知症・精神疾患なし）で「不満のはげ口・嫌がらせ」が3割近くとやや多くなっている。

事務職では、本人（認知症・精神疾患なし）と家族で「不満のはげ口・嫌がらせ」が3割近くを占めるのに加え、「相手の勘違い」も2割近くと相対的に多い。

第3-4表 迷惑行為のきっかけとなった事柄（迷惑行為にくあった方）

| | 供処 置や 職員 の態 度 | 業 務上 の不 備 | 物 品の 欠陥 | 相 手の 勘違 い | が不 満の はげ 口・ 嫌 | の患 者状 ・利 用者 も本 の人 | わ から ない | そ の他 | 無 回 答 | 件 数 |
|---------------------|---------------------------|--------------------|---------------|--------------------|---------------------------|----------------------------------|---------------|-----------|-------------|--------|
| 総計 | 20.7 ② | 4.6 | 0.4 | 9.4 | 20.5 ③ | 26.8 ① | 11.5 ④ | 5.3 | 1.0 | 3183 |
| 看護職計 | 23.0 ② | 3.6 | 0.3 | 7.3 | 19.7 ③ | 31.0 ① | 9.5 ④ | 4.3 | 1.3 | 1511 |
| 迷惑行為の本人（認知症・精神疾患あり） | 15.3 ② | 1.2 | ... | 4.7 | 14.7 ③ | 54.0 ① | 7.5 ④ | 1.8 | 0.8 | 737 |
| 迷惑行為の本人（認知症・精神疾患なし） | 30.3 ① | 4.4 | 0.2 | 8.1 ④ | 29.7 ② | 8.1 ④ | 12.3 ③ | 5.7 | 1.1 | 455 |
| 迷惑行為の家族 | 30.7 ① | 7.3 | 1.5 | 13.1 ③ | 17.5 ② | 10.6 ② | 10.9 ④ | 7.7 | 0.7 | 274 |
| 介護職計 | 9.0 ④ | 1.6 | 0.2 | 5.6 | 14.0 ③ | 49.2 ① | 14.6 ② | 4.4 | 1.4 | 500 |
| 迷惑行為の本人（認知症・精神疾患あり） | 4.6 | 0.6 | ... | 5.5 ④ | 11.2 ③ | 64.1 ① | 11.9 ② | 1.2 | 0.9 | 329 |
| 迷惑行為の本人（認知症・精神疾患なし） | 9.3 ④ | 1.2 | ... | 4.7 | 27.9 ① | 27.9 ① | 19.8 ③ | 9.3 ④ | ... | 86 |
| 迷惑行為の家族 | 29.0 ① | 5.8 | 1.4 | 5.8 | 11.6 ④ | 13.0 ④ | 15.9 ② | 14.5 ③ | 2.9 | 69 |
| 医療技術職計 | 24.5 ② | 2.9 | 1.0 | 10.8 | 16.6 ③ | 26.8 ① | 14.0 ④ | 2.5 | 1.0 | 314 |
| 迷惑行為の本人（認知症・精神疾患あり） | 15.9 ② | 0.7 | 0.7 | 8.3 ④ | 12.4 ③ | 54.5 ① | 4.8 ② | 2.1 | 0.7 | 145 |
| 迷惑行為の本人（認知症・精神疾患なし） | 32.3 ① | 3.9 | ... | 11.0 ④ | 22.8 ③ | 2.4 ③ | 25.2 ② | 2.4 | ... | 127 |
| 迷惑行為の家族 | 35.5 ① | 9.7 ④ | 6.5 | 19.4 ② | 9.7 ④ | 3.2 ④ | 12.9 ③ | 3.2 | ... | 31 |
| 事務職計 | 22.3 ② | 9.0 | 0.2 | 14.9 ③ | 27.3 ① | 5.9 ① | 11.7 ④ | 8.6 | 0.1 | 803 |
| 迷惑行為の本人（認知症・精神疾患あり） | 24.0 ② | 5.3 | 0.7 | 11.3 ④ | 25.3 ① | 22.7 ③ | 7.3 | 3.3 | ... | 150 |
| 迷惑行為の本人（認知症・精神疾患なし） | 22.2 ② | 9.2 | ... | 17.2 ③ | 28.8 ① | 0.8 ① | 13.2 ④ | 8.7 | ... | 379 |
| 迷惑行為の家族 | 24.1 ② | 11.1 ④ | 0.5 | 16.7 ③ | 25.5 ① | 3.7 ① | 6.9 ④ | 11.6 ④ | ... | 216 |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す

※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す

※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す

※丸数字は比率の順位（第4位まで表示）

各迷惑行為の行為者について性別・年代別にみると、本人（認知症・精神疾患あり）では、最も多い「患者・利用者本人の症状によるもの」は、行為者が女性の場合は6割強を占め、男性を上回る。また、同割合は行為者が80代以上になると7割近くに及んでいる（第3-5表）。

また、本人（認知症・精神疾患なし）については、行為者の性別による違いはあまりみられないが、30～50代に比べ60～70代で「不満のほけ口・嫌がらせ」がやや多い。

患者家族・利用者家族については、行為者が女性の場合、「処置やサービス提供（職員の態度）」が3割強を占め、男性の場合を上回る。

第3-5表 迷惑行為のきっかけとなった事柄（迷惑行為にくあった方）

| | 供 職 員 の 態 度 | 処 置 や サ ー ビ ス 提 供 | 業 務 上 の 不 備 | 物 品 の 欠 陥 | 相 手 の 勘 違 い | が ら み の ほ け 口 ・ 嫌 が ら せ | の 患 者 ・ 利 用 者 本 人 の 症 状 ・ 本 人 | わ か ら な い | そ の 他 | 無 回 答 | 件 数 |
|-----------------|----------------------------|---|----------------------------|-----------------------|----------------------------|--|---|-----------------------|-------------|-------------|--------|
| 総計 | 20.7 ② | 4.6 | 0.4 | 9.4 | 20.5 ③ | 26.8 ① | 11.5 ④ | 5.3 | 1.0 | 3183 | |
| 本人（認知症・精神疾患あり）計 | 13.9 ③ | 1.4 | 0.2 | 6.1 | 14.7 ② | 52.7 ① | 8.3 ④ | 1.9 | 0.7 | 1380 | |
| 性別 | | | | | | | | | | | |
| 男性 | 16.7 ② | 1.6 | 0.2 | 5.4 | 16.0 ③ | 48.0 ① | 9.4 ④ | 2.0 | 0.7 | 884 | |
| 女性 | 8.7 ③ | 1.2 | ... | 7.8 ④ | 12.8 ② | 62.6 ① | 5.7 ④ | 0.9 | 0.2 | 423 | |
| 年代別 | | | | | | | | | | | |
| 20代以下 | 20.0 | 10.0 | ... | 10.0 | 10.0 | 50.0 | ... | ... | ... | 10 | |
| 30～50代 | 18.9 ③ | 2.3 | 0.4 | 7.2 | 20.4 ② | 40.0 ① | 7.5 ④ | 3.0 | 0.4 | 265 | |
| 60～70代 | 16.8 ③ | 1.6 | 0.5 | 6.4 | 22.0 ② | 39.5 ① | 10.5 ④ | 2.0 | 0.7 | 440 | |
| 80代以上 | 10.2 ② | 0.8 | ... | 5.4 | 7.3 ③ | 67.2 ① | 7.3 ③ | 1.2 | 0.5 | 644 | |
| 本人（認知症・精神疾患なし）計 | 25.8 ② | 5.8 | 0.1 | 11.4 ④ | 28.5 ① | 6.3 ④ | 14.7 ③ | 6.8 | 0.6 | 1060 | |
| 性別 | | | | | | | | | | | |
| 男性 | 25.6 ② | 5.6 | 0.1 | 11.8 ④ | 28.5 ① | 5.4 ④ | 15.2 ③ | 7.2 | 0.5 | 887 | |
| 女性 | 27.0 ① | 6.1 | ... | 9.5 | 27.0 ① | 11.5 ④ | 13.5 ③ | 5.4 | ... | 148 | |
| 年代別 | | | | | | | | | | | |
| 20代以下 | 16.7 | 33.3 | ... | ... | 16.7 | ... | ... | 33.3 | ... | 6 | |
| 30～50代 | 27.8 ① | 8.3 | ... | 11.8 ④ | 25.6 ② | 3.2 ④ | 16.9 ③ | 6.1 | 0.3 | 313 | |
| 60～70代 | 26.8 ② | 5.0 | 0.2 | 12.1 ④ | 31.2 ① | 3.6 ④ | 13.6 ③ | 7.3 | 0.3 | 605 | |
| 80代以上 | 18.0 ③ | 1.6 | ... | 8.6 | 22.7 ② | 27.3 ① | 15.6 ④ | 5.5 | 0.8 | 128 | |
| 患者家族・利用者家族計 | 27.8 ① | 8.7 | 1.3 | 13.7 ③ | 19.5 ② | 8.2 ④ | 10.5 ④ | 9.7 | 0.7 | 600 | |
| 性別 | | | | | | | | | | | |
| 男性 | 25.4 ① | 7.9 | 1.2 | 14.9 ③ | 21.1 ② | 6.4 ④ | 12.3 ④ | 10.8 | ... | 342 | |
| 女性 | 31.4 ① | 9.9 | 1.7 | 12.4 ③ | 16.5 ② | 11.2 ④ | 8.7 | 7.9 | 0.4 | 242 | |
| 年代別 | | | | | | | | | | | |
| 20代以下 | 23.1 | 7.7 | ... | 7.7 | 23.1 | 7.7 | 15.4 | 15.4 | ... | 13 | |
| 30～50代 | 27.6 ① | 8.3 | 1.6 | 14.1 ③ | 17.9 ② | 8.7 ④ | 10.3 ④ | 11.2 | 0.3 | 312 | |
| 60～70代 | 28.2 ① | 8.5 | 1.2 | 13.5 ③ | 22.4 ② | 8.1 ④ | 10.8 ④ | 6.6 | 0.8 | 259 | |
| 80代以上 | 30.8 | 23.1 | ... | 15.4 | ... | ... | ... | 30.8 | ... | 13 | |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す
 ※丸数字は比率の順位(第4位まで表示)
 ※件数30以下なら網掛等非表示

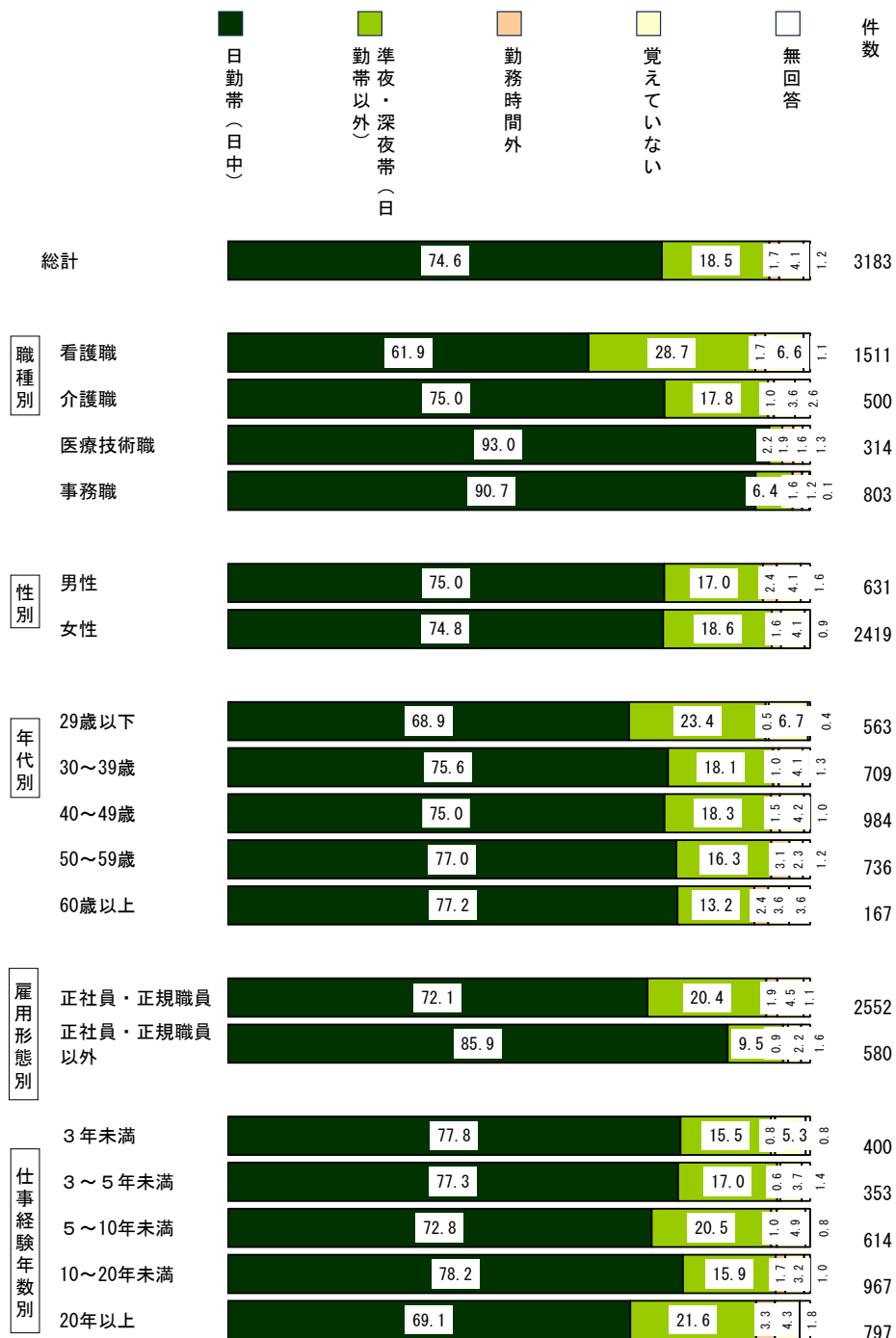
3. 迷惑行為が発生した時間

- 「日勤帯」が4分の3、「準夜・深夜帯」は2割近く—
- 看護職では、「準夜・深夜帯」が3割近くと多い—

迷惑行為が発生した時間帯は「日勤帯（日中）」（74.6%）が4分の3、「準夜・深夜帯（日勤帯以外）」（18.5%）が2割近くを占める。そのほか「勤務時間外」は1.7%、「覚えていない」が4.1%である（第3-1図）。

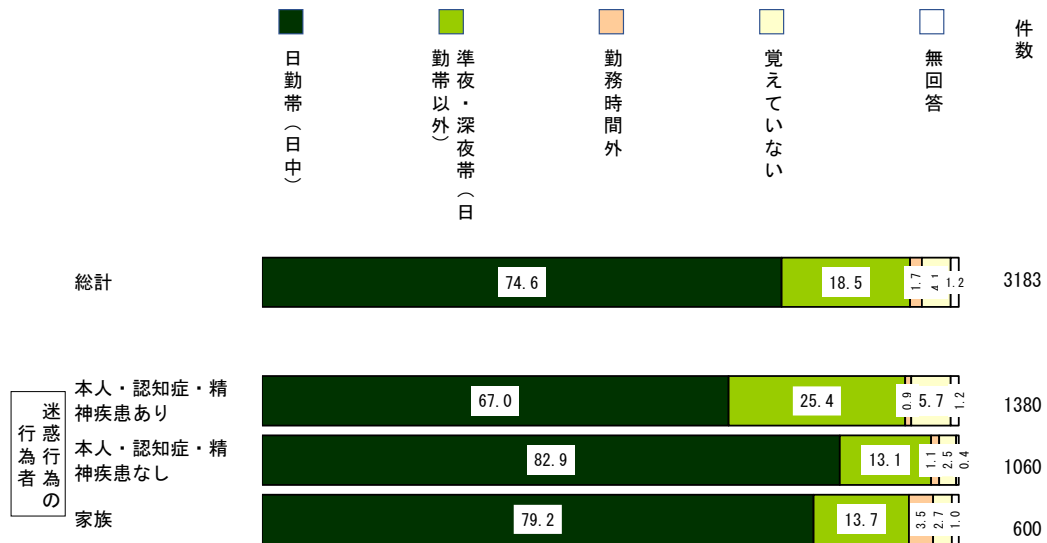
職種別にみると、医療技術職や事務職では「日勤帯」が9割超を占めるが、看護職では「準夜・深夜帯（日勤帯以外）」が3割近く、介護職でも2割近くを占める。

第3-1図 迷惑行為が発生した時間帯（迷惑行為に<あった>方）



第3-2図から迷惑行為の行為者別にみると、本人（認知症・精神疾患あり）で「準夜・深夜帯（日勤帯以外）」が25.4%と多いが、本人（認知症・精神疾患なし）や患者家族・利用者家族でも「準夜・深夜帯（日勤帯以外）」は1割強を占める。

第3-2図 迷惑行為が発生した時間帯（迷惑行為にくあった方）



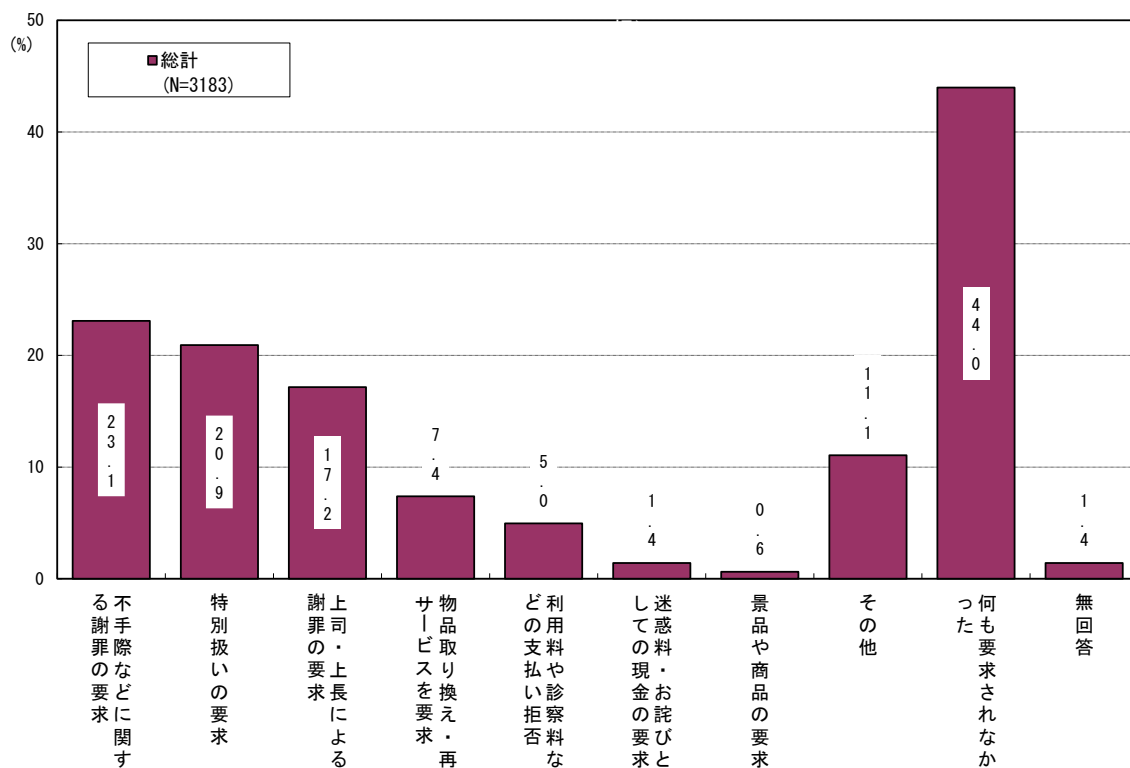
4. 患者・利用者・家族が求めてきたこと

—「何も要求されなかった」が4割強にとどまり、

「謝罪の要求」、「特別扱いの要求」、「上司・上長による謝罪の要求」が上位—
—迷惑行為に伴う要求は、患者・利用者本人よりも患者家族・利用者家族が多い—

迷惑行為をした患者・利用者・家族が求めてきたこと（複数選択）については、「何も要求されなかった」（44.0%）は4割強で、迷惑行為の被害にあった回答者の過半数がなんらかの要求をされている。要求の上位は、「不手際などに関する謝罪の要求」（23.1%）、「特別扱いの要求」（20.9%）、「上司・上長による謝罪の要求」（17.2%）でいずれも2割前後を占める。そのほか、「物品取り換え・再サービスを要求」が7.4%、「利用料や診察料などの支払い拒否」が5.0%、「迷惑料・お詫びとしての現金の要求」が1.4%、「景品や商品の要求」が0.6%、「その他」が11.1%、「何も要求されなかった」が44.0%、「無回答」が1.4%などとなっている（第3-3図）。

第3-3図 迷惑行為をした患者・利用者・家族が求めてきたこと（迷惑行為に<あった>方・複数選択）



職種別にみると、介護職と医療技術職は「何も要求されなかった」が5～6割を占める。一方、事務職では、「何も要求されなかった」は3割にとどまり、「不手際などに関する謝罪の要求」が3割強、「利用料や診察料などの支払い拒否」が1割を占める（第3-6表）。

第3-6表 迷惑行為をした患者・利用者・家族が求めてきたこと（迷惑行為にくあった方・複数選択）

| | | サ ー ビ ス を 換 え 再 | る 謝 罪 の 要 求 に 関 す | 不 手 際 の 金 の 詫 言 を 求 め る | 迷 惑 の 現 象 に 関 す | ど の 料 金 の 詫 言 を 求 め る | 利 用 料 や 診 察 料 な ど の 支 払 い 拒 否 | 景 品 や 商 品 の 要 求 | 謝 罪 の 要 求 に よ る | 上 司 の 要 求 | 特 別 扱 い の 要 求 | そ の 他 | か つ も 要 求 さ れ な い | 無 回 答 | 件 数 |
|---------------------------------|------------|--------------------------------------|---|--|--------------------------------------|---|---|--------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------------------|-------------|---|-------------|--------|
| 総計 | | 7.4 | 23.1 ② | 1.4 | 5.0 | 0.6 | 17.2 ④ | 20.9 ③ | 11.1 | 44.0 ① | 1.4 | 3183 | | | |
| 職 種 別 | 看護職 | 9.0 | 22.3 ② | 1.4 | 3.6 | 0.8 | 17.7 ④ | 20.6 ③ | 10.5 | 46.1 ① | 1.9 | 1511 | | | |
| | 介護職 | 5.2 | 13.2 ③ | 1.6 | 1.2 | 0.6 | 11.6 | 17.4 ② | 12.2 ④ | 56.4 ① | 2.4 | 500 | | | |
| | 医療技術職 | 6.4 | 18.5 ② | 1.3 | 1.9 | 0.3 | 11.8 ④ | 18.2 ③ | 8.9 | 52.9 ① | 1.3 | 314 | | | |
| | 事務職 | 6.2 | 32.5 ① | 1.2 | 11.3 | 0.4 | 21.4 ④ | 24.9 ③ | 11.8 | 29.1 ② | ... | 803 | | | |
| 性 別 | 男性 | 10.5 | 28.7 ② | 2.9 | 5.7 | 1.3 | 19.5 ④ | 23.3 ③ | 10.0 | 41.0 ① | 0.8 | 631 | | | |
| | 女性 | 6.9 | 21.8 ② | 1.1 | 5.0 | 0.5 | 16.7 ④ | 20.6 ③ | 11.2 | 44.4 ① | 1.5 | 2419 | | | |
| 年 代 別 | 29歳以下 | 8.9 | 17.4 ② | 1.4 | 4.6 | 0.7 | 13.9 ④ | 17.2 ③ | 8.2 | 53.6 ① | 0.4 | 563 | | | |
| | 30～39歳 | 8.2 | 21.9 ③ | 2.0 | 6.1 | 0.4 | 17.9 ④ | 22.7 ② | 11.6 | 44.1 ① | 1.1 | 709 | | | |
| | 40～49歳 | 6.8 | 25.9 ② | 1.0 | 5.5 | 0.5 | 17.8 ④ | 23.8 ③ | 11.4 | 40.8 ① | 1.1 | 984 | | | |
| | 50～59歳 | 7.1 | 23.9 ② | 1.1 | 3.8 | 1.0 | 18.5 ④ | 19.7 ③ | 12.8 | 40.5 ① | 2.0 | 736 | | | |
| | 60歳以上 | 3.0 | 26.3 ② | 2.4 | 3.0 | 0.6 | 14.4 ③ | 13.8 ④ | 8.4 | 47.3 ① | 5.4 | 167 | | | |
| 雇 用 形 態 | 正社員・正規職員 | 7.7 | 23.3 ② | 1.4 | 4.7 | 0.6 | 17.7 ④ | 21.0 ③ | 11.5 | 43.8 ① | 1.4 | 2552 | | | |
| | 正社員・正規職員以外 | 6.2 | 23.6 ② | 1.2 | 6.4 | 0.9 | 14.5 ④ | 20.3 ③ | 9.1 | 44.5 ① | 1.4 | 580 | | | |
| 仕 事 経 験 年 数 別 | 3年未満 | 7.5 | 16.5 ③ | 1.3 | 4.3 | 1.0 | 10.8 ④ | 18.3 ② | 8.0 | 54.0 ① | 0.8 | 400 | | | |
| | 3～5年未満 | 6.5 | 18.1 ② | 0.6 | 4.5 | ... | 13.0 ④ | 18.1 ② | 11.9 | 49.9 ① | 1.1 | 353 | | | |
| | 5～10年未満 | 7.7 | 23.3 ② | 2.1 | 5.7 | 1.1 | 20.0 ④ | 23.0 ③ | 11.1 | 42.8 ① | 0.8 | 614 | | | |
| | 10～20年未満 | 6.6 | 25.7 ② | 1.7 | 5.3 | 0.3 | 17.0 ④ | 22.3 ③ | 11.2 | 40.4 ① | 1.1 | 967 | | | |
| | 20年以上 | 8.5 | 26.3 ② | 1.0 | 4.8 | 0.8 | 19.9 ④ | 20.2 ③ | 11.8 | 41.4 ① | 2.6 | 797 | | | |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す

※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す

※丸数字は比率の順位(第4位まで表示)

さらに、各職種について迷惑行為の行為者別にみていきたい。看護職、介護職、医療技術職では、本人（認知症・精神疾患あり）から「何も要求されなかった」が6～7割と多数を占める点は共通している。一方、事務職の本人（認知症・精神疾患あり）では3割程度と少なく何らかの要求を受けている割合が多い（第3-7表）。

また、看護職では本人（認知症・精神疾患なし）と家族で「不手際などに関する謝罪の要求」、「特別扱いの要求」、「上司・上長による謝罪の要求」が2～3割ずつを占める。また、本人（認知症・精神疾患なし）では「物品の取り換え・再サービスを要求」が1割強とやや多い。

介護職では、本人（認知症・精神疾患なし）で「特別扱いの要求」、家族で「不手際などに関する謝罪の要求」や「上司・上長による謝罪の要求」が多くなっている。

事務職では、いずれの行為者についても「何も要求されなかった」が少なく、本人（認知症・精神疾患あり）においても「不手際などに関する謝罪の要求」が3割強を占める。また、本人（認知症・精神疾患なし）では、「上司・上長による謝罪の要求」が多い点も特徴である。

第3-7表 迷惑行為をした患者・利用者・家族が求めてきたこと（迷惑行為にくあった方・複数選択）

| | サ ー ビ ス の 取 り 換 え ・ 再 サ ー ビ ス を 要 求 ・ 再 | 物 品 の 取 り 換 え ・ 再 サ ー ビ ス を 要 求 ・ 再 | 不 手 際 な ど に 関 す る 謝 罪 の 要 求 | し て は な い が 、 お 金 の 詫 言 を 求 め る | 迷 惑 の 料 理 費 や 診 察 料 な ど の 支 払 い を 拒 否 す る | 利 用 者 や 家 族 の 支 払 い を 拒 否 す る | 景 品 や 商 品 の 要 求 | 謝 罪 の 要 求 （ 上 長 に よ る ） | 上 司 ・ 上 長 に よ る 謝 罪 の 要 求 | 特 別 扱 い の 要 求 | そ の 他 | か つ も た ら ず に 要 求 さ れ な い | 無 回 答 | 件 数 |
|---------------------|--|--|--|--|---|---|--------------------------------------|--|---|---------------------------------|-------------|---|-------------|--------|
| 総計 | 7.4 | 23.1 | 1.4 | 5.0 | 0.6 | 17.2 | 20.9 | 11.1 | 44.0 | 1.4 | 3183 | | | |
| 看護職計 | 9.0 | 22.3 | 1.4 | 3.6 | 0.8 | 17.7 | 20.6 | 10.5 | 46.1 | 1.9 | 1511 | | | |
| 迷惑行為の本人（認知症・精神疾患あり） | 6.9 | 14.7 | 1.5 | 2.4 | 0.9 | 12.3 | 15.7 | 8.1 | 59.2 | 2.0 | 737 | | | |
| 迷惑行為の本人（認知症・精神疾患なし） | 13.6 | 30.3 | 1.3 | 4.8 | 0.9 | 23.5 | 25.7 | 10.8 | 34.7 | 1.3 | 455 | | | |
| 迷惑行為の家族 | 8.4 | 29.9 | 1.1 | 5.1 | 0.4 | 22.6 | 27.0 | 16.1 | 28.8 | 1.1 | 274 | | | |
| 介護職計 | 5.2 | 13.2 | 1.6 | 1.2 | 0.6 | 11.6 | 17.4 | 12.2 | 56.4 | 2.4 | 500 | | | |
| 迷惑行為の本人（認知症・精神疾患あり） | 2.7 | 7.9 | 0.9 | 0.6 | 0.3 | 6.7 | 14.0 | 12.8 | 65.0 | 1.8 | 329 | | | |
| 迷惑行為の本人（認知症・精神疾患なし） | 8.1 | 15.1 | 1.2 | 3.5 | 1.2 | 16.3 | 30.2 | 12.8 | 44.2 | 2.3 | 86 | | | |
| 迷惑行為の家族 | 11.6 | 37.7 | 5.8 | 1.4 | ... | 30.4 | 20.3 | 11.6 | 27.5 | 2.9 | 69 | | | |
| 医療技術職計 | 6.4 | 18.5 | 1.3 | 1.9 | 0.3 | 11.8 | 18.2 | 8.9 | 52.9 | 1.3 | 314 | | | |
| 迷惑行為の本人（認知症・精神疾患あり） | 6.2 | 8.3 | 1.4 | 0.7 | ... | 7.6 | 16.6 | 6.9 | 63.4 | 0.7 | 145 | | | |
| 迷惑行為の本人（認知症・精神疾患なし） | 6.3 | 22.0 | 0.8 | 2.4 | ... | 13.4 | 18.9 | 11.0 | 50.4 | ... | 127 | | | |
| 迷惑行為の家族 | 6.5 | 48.4 | ... | 3.2 | ... | 19.4 | 19.4 | 9.7 | 22.6 | 3.2 | 31 | | | |
| 事務職計 | 6.2 | 32.5 | 1.2 | 11.3 | 0.4 | 21.4 | 24.9 | 11.8 | 29.1 | ... | 803 | | | |
| 迷惑行為の本人（認知症・精神疾患あり） | 8.0 | 33.3 | 1.3 | 8.0 | ... | 18.0 | 27.3 | 9.3 | 32.0 | ... | 150 | | | |
| 迷惑行為の本人（認知症・精神疾患なし） | 5.8 | 31.9 | 0.8 | 12.9 | 0.3 | 25.3 | 26.1 | 9.0 | 29.8 | ... | 379 | | | |
| 迷惑行為の家族 | 6.0 | 33.3 | 1.9 | 12.5 | 0.9 | 19.0 | 22.7 | 15.7 | 25.0 | ... | 216 | | | |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す
 ※丸数字は比率の順位（第4位まで表示）

第3-8表は迷惑行為の行為者ごとに、性・年齢別に患者・利用者・家族が求めてきたものをみたものである。

本人（認知症・精神疾患なし）では、「不手際などに関する謝罪の要求」や「上司・上長による謝罪の要求」が多く、特に迷惑行為の行為者が男性のケースが多い。

患者家族・利用者家族の場合、最も多い「不手際などに関する謝罪の要求」は、行為者が女性の場合、4割近くを占める。また、行為者が女性の場合、「特別扱いの要求」や「上司・上長による謝罪の要求」が多いといった特徴もみられる。また、行為者が30～50代で「不手際などに関する謝罪の要求」が4割近くを占め、60～70代に比べて多い。

第3-8表 迷惑行為をした患者・利用者・家族が求めてきたこと（迷惑行為に<あった>方・複数選択）

| | サ ー ビ ス を 換 え 再 求 | 物 品 取 り 違 い の 要 求 | 不 手 際 な ど に 関 す る 要 求 | 迷 惑 行 為 に 関 す る 要 求 | ど の 料 金 お 詫 言 ひ を 求 め る | 利 用 者 の 診 察 料 な ど の 要 求 | 景 品 や 商 品 の 要 求 | 謝 罪 の 要 求 | 上 司 ・ 上 長 に よ る 要 求 | 特 別 扱 い の 要 求 | そ の 他 | か つ も た ら な い 要 求 | 無 回 答 | 件 数 |
|-----------------|---|---|---|--|--|--|--------------------------------------|-----------------------|--|---------------------------------|-------------|---|-------------|--------|
| 総計 | 7.4 | 23.1 ② | 1.4 | 5.0 | 0.6 | 17.2 ④ | 20.9 ③ | 11.1 | 44.0 ① | 1.4 | 3183 | | | |
| 本人（認知症・精神疾患あり）計 | 6.0 | 14.5 ③ | 1.4 | 2.4 | 0.7 | 11.2 ④ | 16.7 ② | 9.3 | 57.7 ① | 1.6 | 1380 | | | |
| 性別 | | | | | | | | | | | | | | |
| 男性 | 6.9 | 14.8 ③ | 1.6 | 2.9 | 0.7 | 12.4 ④ | 16.6 ② | 9.3 | 56.1 ① | 1.4 | 884 | | | |
| 女性 | 3.5 | 13.7 ③ | 0.7 | 1.4 | 0.7 | 9.0 ④ | 18.7 ② | 9.7 ④ | 59.3 ① | 1.4 | 423 | | | |
| 年代別 | | | | | | | | | | | | | | |
| 20代以下 | 20.0 | 40.0 | ... | ... | ... | 20.0 | 20.0 | 10.0 | 30.0 | ... | 10 | | | |
| 30～50代 | 11.3 | 26.4 ③ | 3.0 | 5.3 | 1.9 | 20.0 ④ | 27.9 ② | 9.8 | 35.1 ① | 0.4 | 265 | | | |
| 60～70代 | 6.6 | 15.5 ③ | 2.3 | 2.7 | 0.7 | 13.0 ④ | 18.0 ② | 8.4 | 56.1 ① | 0.7 | 440 | | | |
| 80代以上 | 3.0 | 8.5 ④ | 0.2 | 1.1 | 0.2 | 6.4 ④ | 11.2 ② | 9.8 ③ | 68.2 ① | 2.3 | 644 | | | |
| 本人（認知症・精神疾患なし）計 | 9.4 | 28.6 ② | 1.1 | 7.4 | 0.6 | 22.3 ④ | 25.3 ③ | 10.4 | 35.8 ① | 0.8 | 1060 | | | |
| 性別 | | | | | | | | | | | | | | |
| 男性 | 9.1 | 29.7 ② | 1.0 | 7.4 | 0.7 | 23.7 ④ | 24.6 ③ | 10.1 | 36.1 ① | 0.8 | 887 | | | |
| 女性 | 10.1 | 23.6 ③ | 1.4 | 6.1 | ... | 14.2 ④ | 29.1 ② | 12.8 | 34.5 ① | 0.7 | 148 | | | |
| 年代別 | | | | | | | | | | | | | | |
| 20代以下 | ... | ... | ... | 16.7 | ... | ... | 50.0 | ... | 50.0 | ... | 6 | | | |
| 30～50代 | 10.5 | 32.9 ① | 1.9 | 8.9 | 0.3 | 24.9 ④ | 28.8 ② | 12.1 | 26.8 ③ | 0.3 | 313 | | | |
| 60～70代 | 9.6 | 29.3 ② | 0.7 | 7.4 | 0.7 | 23.3 ④ | 23.8 ③ | 9.1 | 37.0 ① | 1.2 | 605 | | | |
| 80代以上 | 6.3 | 17.2 ③ | 1.6 | 2.3 | 0.8 | 13.3 ④ | 22.7 ② | 13.3 ④ | 50.0 ① | ... | 128 | | | |
| 患者家族・利用者家族計 | 7.7 | 33.0 ① | 1.8 | 7.2 | 0.5 | 21.8 ④ | 24.3 ③ | 15.5 | 27.0 ② | 1.0 | 600 | | | |
| 性別 | | | | | | | | | | | | | | |
| 男性 | 8.5 | 31.0 ① | 2.9 | 7.3 | 0.3 | 17.8 ④ | 22.2 ③ | 17.3 | 28.7 ② | 0.6 | 342 | | | |
| 女性 | 6.6 | 36.4 ① | 0.4 | 7.0 | 0.8 | 26.4 ③ | 26.9 ② | 13.2 | 25.2 ④ | 0.8 | 242 | | | |
| 年代別 | | | | | | | | | | | | | | |
| 20代以下 | 7.7 | 23.1 | ... | ... | ... | 7.7 | 30.8 | 23.1 | 30.8 | 7.7 | 13 | | | |
| 30～50代 | 6.4 | 36.2 ① | 1.6 | 6.7 | 0.6 | 22.1 ④ | 25.3 ② | 15.1 | 24.4 ③ | 0.6 | 312 | | | |
| 60～70代 | 9.3 | 29.7 ② | 1.5 | 8.1 | 0.4 | 20.5 ④ | 23.9 ③ | 16.2 | 30.1 ① | 0.8 | 259 | | | |
| 80代以上 | 7.7 | 30.8 | 15.4 | 7.7 | ... | 46.2 | 7.7 | 7.7 | 23.1 | 7.7 | 13 | | | |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す
 ※丸数字は比率の順位（第4位まで表示）
 ※件数30以下なら網掛等非表示

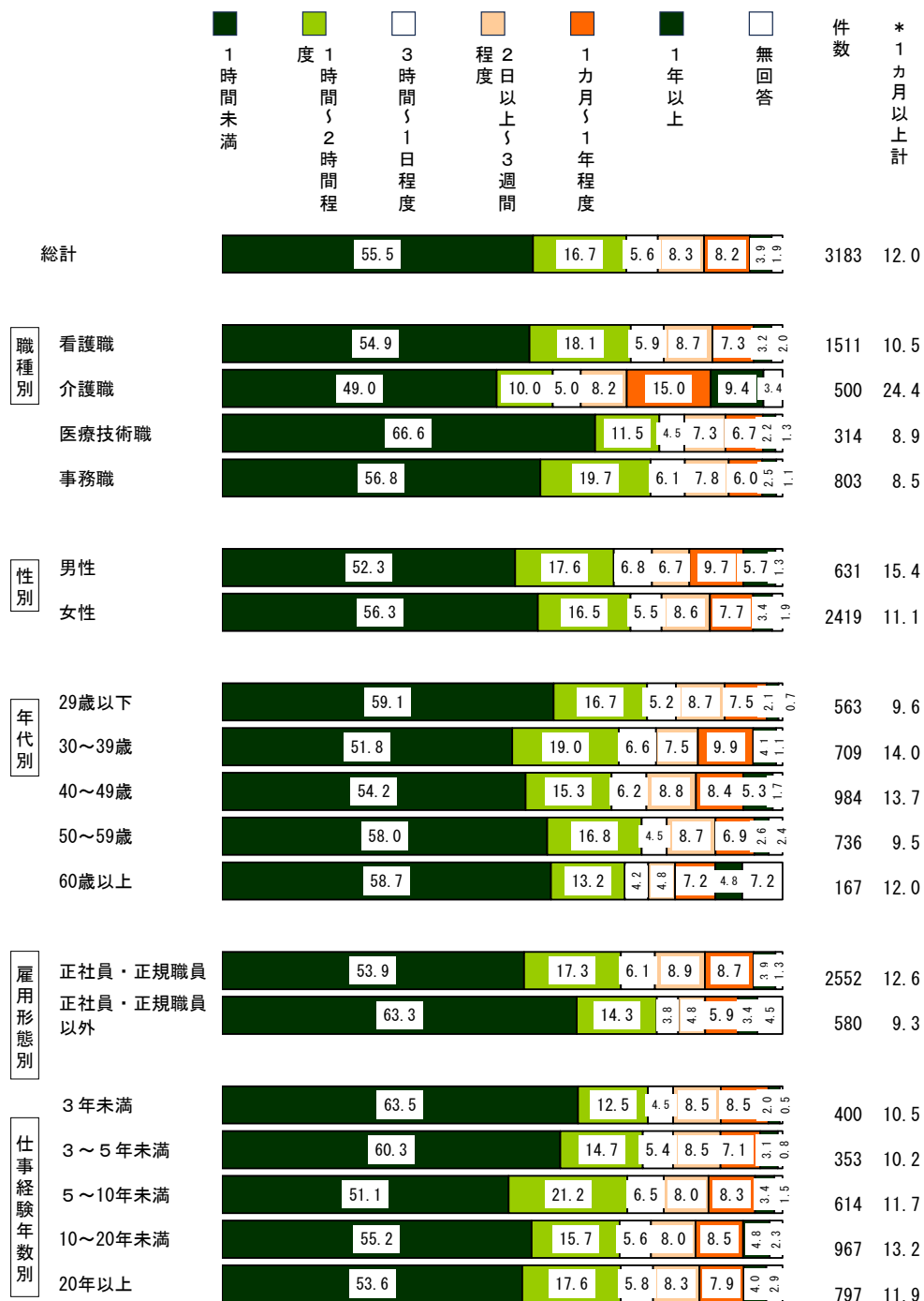
5. 迷惑行為の対応にかかった時間

- 「1時間未満」が過半数を占めるものの、<1ヵ月以上>かかったケースも1割強—
- 介護職では「1年以上」が1割を占め、対応に時間がかかったケースが多い—

迷惑行為への対応にかかった時間は、「1時間未満」（55.5%）が過半数を占めるものの、<1ヵ月以上>かかったケースも12.0%を占める（第3-4図）。

職種別にみると、介護職では「1年以上」が1割を占め、4人に1人が<1ヵ月以上>と回答しており、対応に時間がかかったケースが他の職種に比べて多い。

第3-4図 迷惑行為への対応にかかった時間（迷惑行為に<あった>方）



職種ごとに迷惑行為の行為者別にみると、対応に比較的長期間かかった割合が多い介護職では、行為者が本人（認知症・精神疾患なし）と家族での場合、3割近くが対応に＜1ヵ月以上＞かかったと回答しており、本人（認知症・精神疾患あり）をやや上回る（第3-9表）。

また、事務職では、迷惑行為者が本人（認知症・精神疾患なし）の場合、比較的短期間に対応が終わるケースが多いが、迷惑行為者が家族の場合、＜1ヵ月以上＞の割合が相対的に多くなっている。

第3-9表 迷惑行為への対応にかかった時間（迷惑行為に＜あった＞方）

| | 1時間未満 | 1時間～2時間程度 | 3時間～1日程度 | 2日以上～3週間程度 | 1ヵ月～1年以上 | 1年以上無回答 | 件数 | *1ヵ月以上計 | |
|----------------|-------------|-------------|----------|-------------|-------------|-------------|-----|---------|-------------|
| 総計 | 55.5 | 16.7 | 5.6 | 8.3 | 8.2 | 3.9 | 1.9 | 3183 | 12.0 |
| 看護職計 | 54.9 | 18.1 | 5.9 | 8.7 | 7.3 | 3.2 | 2.0 | 1511 | 10.5 |
| の迷惑行為者 | | | | | | | | | |
| 本人（認知症・精神疾患あり） | 60.4 | 15.3 | 4.9 | 7.6 | 5.7 | 3.7 | 2.4 | 737 | 9.4 |
| 本人（認知症・精神疾患なし） | <u>49.9</u> | 21.3 | 7.3 | 8.4 | 10.1 | 2.4 | 0.7 | 455 | 12.5 |
| 家族 | <u>48.9</u> | <u>21.9</u> | 5.1 | <u>13.5</u> | 6.2 | 3.6 | 0.7 | 274 | 9.9 |
| 介護職計 | <u>49.0</u> | <u>10.0</u> | 5.0 | 8.2 | <u>15.0</u> | <u>9.4</u> | 3.4 | 500 | <u>24.4</u> |
| の迷惑行為者 | | | | | | | | | |
| 本人（認知症・精神疾患あり） | 51.1 | <u>10.9</u> | 4.0 | 7.6 | <u>14.6</u> | <u>9.1</u> | 2.7 | 329 | <u>23.7</u> |
| 本人（認知症・精神疾患なし） | <u>40.7</u> | <u>10.5</u> | 4.7 | 11.6 | <u>17.4</u> | <u>10.5</u> | 4.7 | 86 | <u>27.9</u> |
| 家族 | 50.7 | <u>5.8</u> | 10.1 | 5.8 | <u>14.5</u> | <u>11.6</u> | 1.4 | 69 | <u>26.1</u> |
| 医療技術職計 | <u>66.6</u> | <u>11.5</u> | 4.5 | 7.3 | 6.7 | 2.2 | 1.3 | 314 | 8.9 |
| の迷惑行為者 | | | | | | | | | |
| 本人（認知症・精神疾患あり） | <u>72.4</u> | <u>9.7</u> | 2.8 | 4.8 | 6.9 | 2.1 | 1.4 | 145 | 9.0 |
| 本人（認知症・精神疾患なし） | <u>66.1</u> | <u>10.2</u> | 4.7 | 8.7 | 7.1 | 3.1 | ... | 127 | 10.2 |
| 家族 | <u>48.4</u> | <u>29.0</u> | 9.7 | 12.9 | ... | ... | ... | 31 | ... |
| 事務職計 | 56.8 | 19.7 | 6.1 | 7.8 | 6.0 | 2.5 | 1.1 | 803 | 8.5 |
| の迷惑行為者 | | | | | | | | | |
| 本人（認知症・精神疾患あり） | 58.0 | 21.3 | 6.0 | 6.0 | 5.3 | 3.3 | ... | 150 | 8.7 |
| 本人（認知症・精神疾患なし） | 60.4 | 21.1 | 7.4 | 5.8 | <u>3.2</u> | 1.3 | 0.8 | 379 | <u>4.5</u> |
| 家族 | 50.9 | 17.1 | 3.2 | 12.5 | 11.1 | 3.2 | 1.9 | 216 | 14.4 |

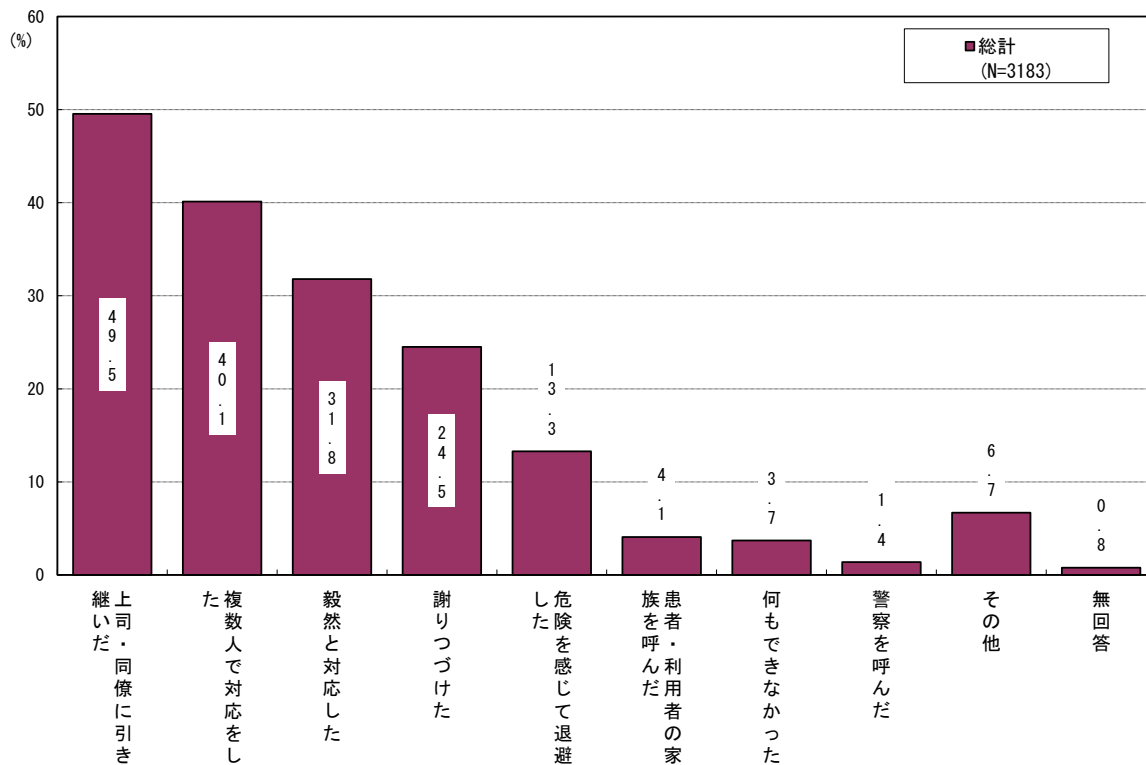
※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す

6. 迷惑行為にあった時の対応

- 上位は「上司・同僚に引き継いだ」、「複数人で対応」—
- 事務職で「謝りつづけた」が多く、正社員・正規職員以外では5割近くを占める—

迷惑行為にあった時の対応（複数選択）は、「上司・同僚に引き継いだ」（49.5%）が5割と最も多く、これに「複数人で対応をした」（40.1%）、「毅然と対応した」（31.8%）、「謝りつづけた」（24.5%）、「危険を感じて退避した」（13.3%）などが続いている（第3-5図）。

第3-5図 迷惑行為にあった時の対応（迷惑行為に<あった>方・複数選択）



職種別にみると、看護職では「上司・同僚に引き継いだ」と「複数人で対応をした」が5割前後を占め、他の職種に比べて多くなっている。そのほか、介護職では「危険を感じて退避した」、医療技術職で「毅然と対応した」、事務職で「謝りつづけた」が多いなど、職種により違いがみられる(第3-10表)。

第3-10表 迷惑行為にあった時の対応(迷惑行為にくあった方・複数選択)

| | 継 い だ ・ 同 僚 に 引 き | 上 司 ・ 同 僚 に 引 き | 謝 り つ づ け た | し ん が い ん を 感 じ て 退 避 | た ん が い ん を 感 じ て 退 避 | 複 数 人 で 対 応 を し | 毅 然 と 対 応 し た | 族 を 呼 ん だ ・ 利 用 者 の 家 | 患 者 ・ 利 用 者 の 家 | 警 察 を 呼 ん だ | 何 も で き な か つ た | そ の 他 | 無 回 答 | 件 数 |
|------------|---|--------------------------------------|----------------------------|---|---|--------------------------------------|---------------------------------|---|--------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|-------------|-------------|--------|
| 総計 | 49.5 ① | 24.5 ④ | 13.3 ④ | 40.1 ② | 31.8 ③ | 4.1 | 1.4 | 3.7 | 6.7 | 0.8 | | | | 3183 |
| 職種別 | | | | | | | | | | | | | | |
| 看護職 | 54.7 ① | 18.6 ④ | 16.7 ④ | 46.9 ② | 32.0 ③ | 6.2 | 1.4 | 3.0 | 6.0 | 0.7 | | | | 1511 |
| 介護職 | 48.2 ① | 15.8 ④ | 18.6 ④ | 41.4 ② | 29.2 ③ | 2.6 | ... | 6.6 | 6.2 | 0.6 | | | | 500 |
| 医療技術職 | 40.8 ① | 27.1 ④ | 11.8 ④ | 30.6 ③ | 38.2 ② | 4.1 | 1.0 | 3.5 | 3.2 | 1.3 | | | | 314 |
| 事務職 | 45.1 ① | 39.5 ② | 5.0 ④ | 30.4 ④ | 30.5 ③ | 1.2 | 2.4 | 3.2 | 9.7 | 0.9 | | | | 803 |
| 性別 | | | | | | | | | | | | | | |
| 男性 | 41.5 ① | 25.5 ④ | 12.2 ④ | 38.5 ③ | 39.0 ② | 4.4 | 3.6 | 3.2 | 5.7 | 1.3 | | | | 631 |
| 女性 | 51.4 ① | 24.2 ④ | 13.5 ④ | 40.6 ② | 30.5 ③ | 4.1 | 0.8 | 3.8 | 7.1 | 0.6 | | | | 2419 |
| 年代別 | | | | | | | | | | | | | | |
| 29歳以下 | 57.4 ① | 19.2 ④ | 21.1 ④ | 47.8 ② | 26.3 ③ | 5.9 | 1.4 | 3.9 | 3.9 | 0.4 | | | | 563 |
| 30～39歳 | 51.9 ① | 24.8 ④ | 13.4 ④ | 40.1 ② | 35.4 ③ | 3.0 | 1.6 | 2.7 | 4.7 | 0.4 | | | | 709 |
| 40～49歳 | 49.9 ① | 25.2 ④ | 11.3 ④ | 39.6 ② | 34.5 ③ | 4.6 | 1.6 | 3.5 | 8.2 | 0.5 | | | | 984 |
| 50～59歳 | 43.6 ① | 27.7 ④ | 10.6 ④ | 35.7 ② | 30.0 ③ | 3.7 | 1.0 | 4.5 | 9.0 | 1.0 | | | | 736 |
| 60歳以上 | 37.7 ① | 22.2 ④ | 8.4 ④ | 37.1 ② | 29.3 ③ | 1.2 | 1.2 | 5.4 | 5.4 | 4.2 | | | | 167 |
| 雇用形態 | | | | | | | | | | | | | | |
| 正社員・正規職員 | 49.5 ① | 23.2 ④ | 13.8 ④ | 42.3 ② | 33.2 ③ | 4.7 | 1.5 | 3.3 | 6.6 | 0.7 | | | | 2552 |
| 正社員・正規職員以外 | 50.0 ① | 31.7 ② | 10.7 ④ | 30.9 ③ | 25.5 ④ | 1.6 | 1.0 | 5.5 | 6.9 | 0.9 | | | | 580 |
| 仕事経験 | | | | | | | | | | | | | | |
| 3年未満 | 51.8 ① | 21.8 ④ | 17.0 ④ | 40.8 ② | 27.0 ③ | 3.0 | 0.5 | 6.3 | 5.8 | ... | | | | 400 |
| 3～5年未満 | 52.1 ① | 25.5 ④ | 16.1 ④ | 35.7 ② | 26.6 ③ | 3.7 | 1.4 | 2.5 | 5.9 | 0.6 | | | | 353 |
| 5～10年未満 | 54.4 ① | 28.0 ④ | 15.1 ④ | 39.1 ② | 31.8 ③ | 4.6 | 1.6 | 3.4 | 5.0 | 0.3 | | | | 614 |
| 10～20年未満 | 48.4 ① | 25.5 ④ | 11.6 ④ | 39.9 ② | 34.0 ③ | 2.5 | 1.2 | 3.3 | 6.6 | 0.7 | | | | 967 |
| 20年以上 | 45.3 ① | 22.5 ④ | 10.3 ④ | 42.8 ② | 33.8 ③ | 6.5 | 1.9 | 3.6 | 8.8 | 1.5 | | | | 797 |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※丸数字は比率の順位(第4位まで表示)

職種ごとに雇用形態別にみると、看護職では、「上司・同僚に引き継いだ」が正社員・正規職員で5割台半ばを占め、正社員・正規職員以外を上回る（第3-11表）。

介護職については、「謝りつづけた」は正社員・正規職員の方が多いが、「危険を感じて退避した」と「何もできなかった」は正社員・正規職員以外の方が多い。

事務職については、正社員・正規職員以外は「謝りつづけた」が5割近くを占め、正社員・正規職員を10ポイント上回る。また、「上司・同僚に引き継いだ」についても正社員・正規職員以外で比率が高い。

第3-11表 迷惑行為にあった時の対応（迷惑行為にくあった方）

| | 継 い だ ・ 同 僚 に 引 き | 謝 り つ づ け た | し 危 険 を 感 じ て 退 避 | た 複 数 人 で 対 応 を し | 毅 然 と 対 応 し た | 族 を 呼 ん だ ・ 利 用 者 の 家 | 患 者 ・ 警 察 を 呼 ん だ | 何 も で き な か っ た | そ の 他 | 無 回 答 | 件 数 |
|------------------|---|----------------------------|---|---|---------------------------------|---|---|--------------------------------------|-------------|-------------|--------|
| 総計 | 49.5 ① | 24.5 ④ | 13.3 | 40.1 ② | 31.8 ③ | 4.1 | 1.4 | 3.7 | 6.7 | 0.8 | 3183 |
| 看護職計 | 54.7 ① | 18.6 ④ | 16.7 | 46.9 ② | 32.0 ③ | 6.2 | 1.4 | 3.0 | 6.0 | 0.7 | 1511 |
| 雇用形態 正社員・正規職員 | 55.2 ① | 18.8 ④ | 16.6 | 47.5 ② | 32.0 ③ | 6.6 | 1.4 | 3.0 | 5.9 | 0.4 | 1351 |
| 正社員・正規職員 以外 | 48.4 ① | 17.2 ④ | 16.4 | 44.5 ② | 32.8 ③ | 3.1 | 1.6 | 3.1 | 6.3 | 1.6 | 128 |
| 介護職計 | 48.2 ① | 15.8 ④ | 18.6 | 41.4 ② | 29.2 ③ | 2.6 | ... | 6.6 | 6.2 | 0.6 | 500 |
| 雇用形態 正社員・正規職員 | 47.7 ① | 18.8 ④ | 16.7 | 42.7 ② | 31.0 ③ | 2.7 | ... | 5.0 | 7.2 | 0.5 | 377 |
| 正社員・正規職員 以外 | 50.0 ① | 7.3 ④ | 24.5 ③ | 35.5 ② | 21.8 ④ | 2.7 | ... | 12.7 | 1.8 | 0.9 | 110 |
| 医療技術職計 | 40.8 ① | 27.1 ④ | 11.8 | 30.6 ③ | 38.2 ② | 4.1 | 1.0 | 3.5 | 3.2 | 1.3 | 314 |
| 雇用形態 正社員・正規職員 | 39.7 ① | 27.0 ④ | 11.7 | 30.7 ③ | 38.7 ② | 4.3 | 1.0 | 3.3 | 3.3 | 1.0 | 300 |
| 正社員・正規職員 以外 | 66.7 | 33.3 | 16.7 | 25.0 | 25.0 | ... | ... | 8.3 | ... | 8.3 | 12 |
| 事務職計 | 45.1 ① | 39.5 ② | 5.0 | 30.4 ④ | 30.5 ③ | 1.2 | 2.4 | 3.2 | 9.7 | 0.9 | 803 |
| 雇用形態 正社員・正規職員 | 42.1 ① | 35.9 ② | 5.7 | 34.3 ④ | 34.5 ③ | 1.8 | 3.1 | 2.7 | 9.9 | 1.4 | 487 |
| 正社員・正規職員 以外 | 50.3 ① | 45.5 ② | 3.8 | 24.4 ③ | 24.0 ④ | 0.3 | 1.3 | 3.8 | 9.6 | ... | 312 |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す
 ※丸数字は比率の順位(第4位まで表示)
 ※件数30以下なら網掛等非表示

第3-12表は、迷惑行為の行為者別の結果を示している。看護職については、本人（認知症・精神疾患あり）の場合、「複数人で対応をした」が58.3%と6割近くに及び、本人（認知症・精神疾患なし）や家族に比べて多い。また、「危険を感じて退避した」も2割強と相対的に多くなっている。一方、本人（認知症・精神疾患なし）や家族は「上司・同僚に引き継いだ」が6割前後を占め、本人（認知症・精神疾患あり）を上回る。

介護職についても、本人（認知症・精神疾患あり）で「複数人で対応をした」と「危険を感じて退避した」が多い。また、家族が行為者だった場合、「謝りつづけた」が4割近くと多くなっている。

医療技術職では、本人（認知症・精神疾患なし）と家族で「謝りつづけた」が3割台半ばと多くなっている。

事務職では、本人（認知症・精神疾患なし）で「謝りつづけた」が5割近くと際立って多く、本人（認知症・精神疾患あり）や家族を上回る。そのほか、本人（認知症・精神疾患なし）では「上司・同僚に引き継いだ」、家族では「複数人で対応した」などの比率が高い。

第3-12表 迷惑行為にあった時の対応（迷惑行為にくあった>方・複数選択）

| | 継 い 司 だ ・ 同 僚 に 引 き | 謝 り つ づ け た | し 危 険 を 感 じ て 退 避 し た | た 複 数 人 で 対 応 し た | 毅 然 と 対 応 し た | 族 を 呼 ん だ 利 用 者 の 家 | 警 察 を 呼 ん だ | 何 も で き な か つ た | そ の 他 | 無 回 答 | 件 数 |
|--|--|----------------------------|---|---|---------------------------------|--|----------------------------|--------------------------------------|-------------|-------------|--------|
| 総計 | 49.5 ① | 24.5 ④ | 13.3 | 40.1 ② | 31.8 ③ | 4.1 | 1.4 | 3.7 | 6.7 | 0.8 | 3183 |
| 看護職計 | <u>54.7</u> ① | <u>18.6</u> ④ | 16.7 | <u>46.9</u> ② | 32.0 ③ | 6.2 | 1.4 | 3.0 | 6.0 | 0.7 | 1511 |
| 行迷 為惑 者行 為の 本人（認知症・精 神疾患あり） | 49.7 ② | <u>11.9</u> ④ | <u>23.3</u> ④ | <u>58.3</u> ① | 30.8 ③ | 6.0 | 0.7 | 3.3 | 5.4 | 0.7 | 737 |
| 本人（認知症・精 神疾患なし） | <u>61.1</u> ① | 23.3 ④ | 14.7 | 39.3 ② | 33.2 ③ | 8.1 | 1.8 | 2.9 | 4.6 | ... | 455 |
| 家族 | <u>59.5</u> ① | 27.7 ④ | <u>3.3</u> ④ | <u>30.3</u> ③ | 35.4 ② | 3.6 | 2.6 | 2.6 | 8.4 | 0.4 | 274 |
| 介護職計 | 48.2 ① | <u>15.8</u> ④ | <u>18.6</u> ④ | 41.4 ② | 29.2 ③ | 2.6 | ... | 6.6 | 6.2 | 0.6 | 500 |
| 行迷 為惑 者行 為の 本人（認知症・精 神疾患あり） | 48.0 ① | <u>10.3</u> ④ | <u>23.4</u> ④ | <u>47.4</u> ② | 31.3 ③ | 1.5 | ... | 4.6 | 5.8 | 0.3 | 329 |
| 本人（認知症・精 神疾患なし） | 51.2 ① | <u>18.6</u> ④ | 16.3 | 37.2 ② | <u>19.8</u> ③ | 2.3 | ... | 8.1 | 8.1 | 1.2 | 86 |
| 家族 | 52.2 ① | <u>37.7</u> ② | <u>2.9</u> ② | <u>23.2</u> ④ | 33.3 ③ | 8.7 | ... | 7.2 | 5.8 | ... | 69 |
| 医療技術職計 | <u>40.8</u> ① | 27.1 ④ | 11.8 | <u>30.6</u> ③ | <u>38.2</u> ② | 4.1 | 1.0 | 3.5 | 3.2 | 1.3 | 314 |
| 行迷 為惑 者行 為の 本人（認知症・精 神疾患あり） | <u>34.5</u> ② | 20.0 ④ | 15.9 | <u>34.5</u> ② | 36.6 ① | 5.5 | 0.7 | 3.4 | 4.1 | 1.4 | 145 |
| 本人（認知症・精 神疾患なし） | 48.8 ① | <u>34.6</u> ③ | <u>7.9</u> ③ | <u>26.0</u> ④ | <u>40.9</u> ② | 3.9 | 0.8 | 2.4 | 2.4 | ... | 127 |
| 家族 | <u>41.9</u> ① | <u>35.5</u> ② | <u>6.5</u> ④ | <u>32.3</u> ④ | 35.5 ② | ... | ... | 3.2 | 3.2 | ... | 31 |
| 事務職計 | 45.1 ① | <u>39.5</u> ② | <u>5.0</u> ④ | <u>30.4</u> ④ | 30.5 ③ | 1.2 | 2.4 | 3.2 | 9.7 | 0.9 | 803 |
| 行迷 為惑 者行 為の 本人（認知症・精 神疾患あり） | <u>37.3</u> ① | <u>32.7</u> ② | <u>5.3</u> ④ | <u>26.7</u> ④ | 32.7 ② | 4.0 | 2.7 | 3.3 | 9.3 | 0.7 | 150 |
| 本人（認知症・精 神疾患なし） | 52.0 ① | <u>48.0</u> ② | <u>4.7</u> ④ | <u>29.0</u> ③ | 28.2 ④ | ... | 2.1 | 2.6 | 7.7 | 0.5 | 379 |
| 家族 | <u>42.1</u> ① | <u>32.4</u> ④ | <u>5.1</u> ④ | 36.1 ② | 33.8 ③ | 1.9 | 1.9 | 2.3 | <u>12.0</u> | 1.4 | 216 |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す
 ※丸数字は比率の順位（第4位まで表示）

さらに迷惑行為の内容別にみると、「上司・同僚に引き継いだ」はいずれの迷惑行為においても上位にあげられているが、ケガ等治療を伴う暴力行為、小突かれる・たたかれる等暴力行為は「複数人で対応した」が6割前後を際立って多い。また、権威的（説教）態度については「謝りつづけた」が4割と多くなっている。また、比較的対応が重い「警察を呼んだ」については、長時間拘束で7.0%と1割近くを占める。他方、威嚇・脅迫、セクシュアル・ハラスメント、度重なる電話、過度な要求などについては「毅然と対応した」が4割前後と相対的に多くなっている（第3-13表）。

第3-13表 迷惑行為にあった時の対応（迷惑行為にくあった方・複数選択）

| | い 上 だ 司 ・ 同 僚 に 引 き 継 い | 謝 り つ づ け た | た 危 険 を 感 じ て 退 避 し | 複 数 人 で 対 応 を し た | 毅 然 と 対 応 し た | 患 者 ・ 利 用 者 の 家 族 を 呼 ん だ | 警 察 を 呼 ん だ | 何 も で き な か つ た | そ の 他 | 無 回 答 | 件 数 | |
|-----------------|--|----------------------------|--|---|---------------------------------|---|----------------------------|--------------------------------------|-------------|-------------|--------|------|
| 総計 | 49.5 ① | 24.5 ④ | 13.3 | 40.1 ② | 31.8 ③ | 4.1 | 1.4 | 3.7 | 6.7 | 0.8 | 3183 | |
| 最も印象に残っている迷惑行為別 | 暴言 | 52.8 ① | 32.0 ③ | 11.0 | 37.9 ② | 30.2 ④ | 3.7 | 1.3 | 2.5 | 4.7 | 0.5 | 1166 |
| | 威嚇・脅迫 | 53.2 ① | 28.6 ④ | 11.4 | 37.3 ③ | 38.6 ② | 4.9 | 3.6 | 2.3 | 7.5 | ... | 308 |
| | ケガ等治療を伴うような暴力行為 | 48.4 ② | 7.4 | 33.7 ③ | 56.8 ① | 23.2 ④ | 3.2 | 2.1 | 7.4 | 6.3 | 2.1 | 95 |
| | 小突かれる・たたかれる等暴力行為 | 40.0 ② | 7.2 | 24.5 ④ | 64.8 ① | 26.0 ③ | 6.3 | 0.4 | 4.6 | 4.8 | 0.2 | 458 |
| | パワーハラスメント | 51.0 ① | 35.3 ② | 15.7 | 19.6 ④ | 23.5 ③ | ... | ... | 7.8 | 11.8 | ... | 51 |
| | セクシュアル・ハラスメント | 46.3 ① | 3.4 | 21.7 ④ | 26.1 ③ | 43.8 ② | 3.0 | ... | 6.9 | 5.9 | 0.5 | 203 |
| | パワーハラ等以外のハラスメント | 63.6 | 36.4 | 18.2 | 27.3 | 22.7 | 4.5 | ... | 4.5 | 9.1 | 4.5 | 22 |
| | 何回も同じ内容を繰り返すクレーム | 56.2 ① | 25.5 ④ | 3.4 | 35.2 ② | 29.7 ③ | 3.4 | 1.4 | 1.7 | 12.1 | 0.3 | 290 |
| | 長時間拘束 | 51.2 ① | 24.4 ④ | 11.6 | 36.0 ② | 34.9 ③ | 3.5 | 7.0 | 2.3 | 12.8 | ... | 86 |
| | 権威的（説教）態度 | 45.5 ① | 40.6 ② | 4.2 | 32.7 ④ | 33.9 ③ | 1.2 | ... | 3.6 | 3.6 | 0.6 | 165 |
| | 金品の要求 | 55.6 | 77.8 | 11.1 | 66.7 | 55.6 | 33.3 | ... | ... | ... | ... | 9 |
| | 土下座の強要 | 100.0 | 55.6 | 11.1 | 55.6 | 22.2 | ... | 11.1 | ... | 11.1 | ... | 9 |
| | 度重なる電話 | 33.8 ② | 20.0 ④ | 7.7 | 32.3 ③ | 44.6 ① | 6.2 | ... | 6.2 | 16.9 | 1.5 | 65 |
| | 過度な要求 | 50.5 ① | 33.3 ④ | 4.8 | 37.1 ③ | 42.9 ② | 7.6 | 1.0 | 6.7 | 7.6 | 1.0 | 105 |
| | ストーカー行為 | 76.9 | ... | 53.8 | 38.5 | 53.8 | ... | 7.7 | 7.7 | 7.7 | ... | 13 |
| | 器物破損 | 71.4 | ... | 14.3 | 14.3 | 42.9 | ... | ... | 14.3 | 14.3 | ... | 7 |
| | SNS・ネット上での誹謗中傷 | 40.0 | 20.0 | 20.0 | 40.0 | ... | ... | ... | ... | ... | 20.0 | 5 |
| その他 | 42.1 ① | 15.8 ④ | 7.9 | 28.9 ② | 28.9 ② | 2.6 | 2.6 | 7.9 | 21.1 ④ | ... | 38 | |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す
 ※丸数字は比率の順位（第4位まで表示）
 ※件数30以下なら網掛等非表示

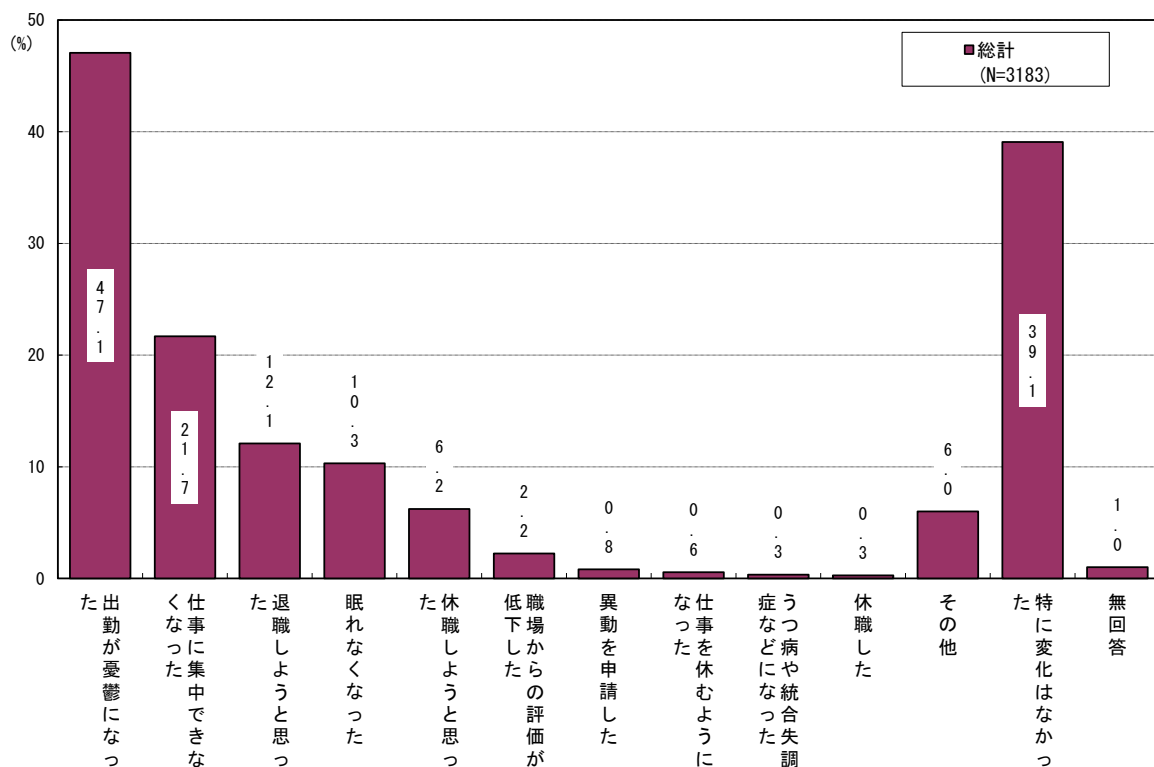
7. 迷惑行為を受けた後の変化

—6割が<変化あり>、半数近くが「出勤が憂鬱になった」—

—介護職の2割近くが「退職しようと思った」—

迷惑行為を受けた後の変化（複数選択）をみると、「特に変化はなかった」（39.1%）は4割にとどまり、残りの6割が迷惑行為を受けた後に何らかの変化を感じている。半数近くが「出勤が憂鬱になった」（47.1%）をあげており、これに「仕事に集中できなくなった」（21.7%）が2割強、「退職しようと思った」（12.1%）や「眠れなくなった」（10.3%）、「休職しようと思った」（6.2%）が1割前後で続いている（第3-6図）。

第3-6図 迷惑行為を受けた後の変化（迷惑行為に<あった>方・複数選択）



いずれの職種も「出勤が憂鬱になった」が4～5割を占め、上位にあげられている。また、介護職では「退職しようと思った」が2割近く、事務職では「仕事に集中できなくなった」が3割近くと他の職種に比べて多くなっている（第3-14表）。

第3-14表 迷惑行為を受けた後の変化（迷惑行為にくあった方・複数選択）

| | 眠れなくなった | 出勤が憂鬱になった | くつが集中できなかった | 仕事から離れたら評価が | 低職下場の仕事を休むように | 仕事を休むようになった | 異動を申請した | 休職しようと思った | 休職した | 退職しようと思った | うつ病や統合失調症などになった | その他 | 特に変化はなかった | 無回答 | 件数 |
|---------|------------|-----------|-------------|-------------|---------------|-------------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------------|-----------|-----------|------|------|
| 総計 | 10.3 ⑤ | 47.1 ① | 21.7 ③ | 2.2 | 0.6 | 0.8 | 6.2 | 0.3 | 12.1 ④ | 0.3 | 6.0 | 39.1 ② | 1.0 | 3183 | |
| 職種別 | 看護職 | 7.1 ⑤ | 47.2 ① | 19.3 ③ | 1.3 | 0.5 | 0.6 | 6.5 | 0.4 | 10.4 ④ | 0.3 | 6.5 | 39.8 ② | 1.3 | 1511 |
| | 介護職 | 12.0 ⑤ | 50.6 ① | 16.8 ④ | 3.2 | 0.6 | 1.2 | 7.8 | 0.2 | 17.8 ③ | 0.4 | 6.0 | 38.2 ② | 0.6 | 500 |
| | 医療技術職 | 10.8 ④ | 39.2 ② | 22.3 ③ | 3.5 | 0.6 | 0.6 | 5.1 | 0.3 | 7.0 ⑤ | 0.3 | 4.1 | 47.5 ① | 1.3 | 314 |
| | 事務職 | 14.7 ④ | 48.1 ① | 28.6 ③ | 2.7 | 0.5 | 1.1 | 5.4 | 0.1 | 14.1 ⑤ | 0.4 | 5.7 | 34.9 ② | 0.7 | 803 |
| 性別 | 男性 | 12.4 ④ | 41.2 ② | 26.3 ③ | 4.3 | 1.1 | 1.0 | 6.8 | 0.5 | 11.9 ⑤ | 0.8 | 4.6 | 43.3 ① | 1.1 | 631 |
| | 女性 | 9.5 ⑤ | 48.4 ① | 20.2 ③ | 1.6 | 0.4 | 0.8 | 5.9 | 0.2 | 11.6 ④ | 0.2 | 6.2 | 38.2 ② | 1.0 | 2419 |
| 年代別 | 29歳以下 | 6.7 ⑤ | 45.6 ① | 18.7 ③ | 0.9 | 1.1 | 0.7 | 6.2 | 0.2 | 11.2 ④ | 0.2 | 2.1 | 45.1 ② | 0.9 | 563 |
| | 30～39歳 | 8.0 ⑤ | 47.8 ① | 22.3 ③ | 2.4 | 0.4 | 0.8 | 7.8 | 0.6 | 15.2 ④ | 0.7 | 2.7 | 40.5 ② | 0.7 | 709 |
| | 40～49歳 | 10.3 ⑤ | 47.8 ① | 20.9 ③ | 2.8 | 0.5 | 0.8 | 6.0 | 0.3 | 11.2 ④ | 0.4 | 8.2 | 37.9 ② | 0.3 | 984 |
| | 50～59歳 | 14.0 ④ | 47.0 ① | 24.9 ③ | 2.2 | 0.4 | 0.8 | 4.8 | 0.1 | 10.6 ⑤ | 0.1 | 9.0 | 36.0 ② | 1.5 | 736 |
| | 60歳以上 | 15.0 ④ | 42.5 ① | 18.6 ③ | 2.4 | 0.6 | 1.2 | 6.0 | ... | 12.0 ⑤ | ... | 6.0 | 35.3 ② | 4.2 | 167 |
| 雇用形態 | 正社員・正規職員 | 10.3 ⑤ | 46.7 ① | 21.3 ③ | 2.1 | 0.6 | 0.7 | 6.3 | 0.3 | 11.3 ④ | 0.4 | 6.0 | 39.8 ② | 0.9 | 2552 |
| | 正社員・正規職員以外 | 9.7 ⑤ | 48.4 ① | 24.0 ③ | 2.8 | 0.3 | 1.2 | 5.0 | 0.2 | 15.2 ④ | 0.2 | 5.3 | 36.7 ② | 1.0 | 580 |
| 仕事経験年数別 | 3年未満 | 7.8 ⑤ | 41.3 ② | 17.0 ③ | 3.0 | 0.5 | 2.0 | 4.8 | ... | 10.8 ④ | 0.3 | 3.8 | 46.3 ① | 0.5 | 400 |
| | 3～5年未満 | 10.2 ⑤ | 48.7 ① | 18.4 ③ | 2.0 | 0.6 | 0.8 | 6.5 | ... | 11.9 ④ | 0.3 | 2.8 | 41.1 ② | 0.8 | 353 |
| | 5～10年未満 | 8.8 ⑤ | 51.0 ① | 25.1 ③ | 1.8 | 1.1 | 0.7 | 7.2 | 0.5 | 15.3 ④ | 1.1 | 2.9 | 37.3 ② | 1.1 | 614 |
| | 10～20年未満 | 11.9 ⑤ | 46.9 ① | 22.0 ③ | 2.6 | 0.5 | 0.7 | 6.6 | 0.5 | 13.2 ④ | ... | 7.1 | 38.3 ② | 0.7 | 967 |
| | 20年以上 | 10.5 ④ | 46.0 ① | 22.8 ③ | 1.9 | 0.3 | 0.4 | 5.3 | 0.1 | 8.8 | 0.3 | 8.9 ⑤ | 37.5 ② | 1.4 | 797 |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※丸数字は比率の順位(第5位まで表示)

第3-15表から職種別、迷惑行為の行為者別にみると、看護職では、本人（認知症・精神疾患あり）で「特に変化はなかった」が5割近くと多い一方、本人（認知症・精神疾患なし）では同割合は3割程度にとどまり、「出勤が憂鬱になった」が6割近くと多くなっている。

介護職では、本人（認知症・精神疾患なし）で「退職しようと思った」が2割台半ばを占め、本人（認知症・精神疾患あり）に比べて多くなっている。また、本人（認知症・精神疾患なし）と家族は「眠れなくなった」が2割前後と多い。

事務職では、本人（認知症・精神疾患なし）で「特に変化はなかった」が3割程度と少なく、「出勤が憂鬱になった」や「仕事に集中できなくなった」やや多い。また、介護職同様、迷惑行為の行為者が家族の場合、「眠れなくなった」が2割近くを占める。

第3-15表 迷惑行為を受けた後の変化（迷惑行為にくあった方・複数選択）

| | 眠れなくなった | 出勤が憂鬱になった | くつが集中できなかった | 仕事から離れたら評価が | 職下したの | なつたを休むように | 仕事を申請した | 異動を申請した | た職しようと思つた | 休職した | た退職しようと思つた | 症状などになつた | その他 | 特に変化はなかった | 無回答 | 件数 |
|--------|----------------|-----------|-------------|-------------|----------|-----------|---------|----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----|----|
| 総計 | 10.3 ⑤ | 47.1 ① | 21.7 ③ | 2.2 | 0.6 | 0.8 | 6.2 | 0.3 | 12.1 ④ | 0.3 | 6.0 | 39.1 ② | 1.0 | 3183 | | |
| 看護職計 | 7.1 ⑤ | 47.2 ① | 19.3 ③ | 1.3 | 0.5 | 0.6 | 6.5 | 0.4 | 10.4 ④ | 0.3 | 6.5 | 39.8 ② | 1.3 | 1511 | | |
| 迷惑行為の | 本人（認知症・精神疾患あり） | 7.3 ⑤ | 42.7 ② | 16.7 ③ | 0.7 | 0.7 | 0.3 | 5.7 | 0.7 ⑤ | 8.8 ④ | 0.4 | 6.4 | 45.5 ① | 1.6 | 737 | |
| | 本人（認知症・精神疾患なし） | 7.7 ⑤ | 56.0 ① | 23.1 ③ | 2.0 | 0.4 | 1.5 | 7.9 ⑤ | ... | 11.6 ④ | ... | 7.3 | 31.2 ② | 0.2 | 455 | |
| | 家族 | 5.1 ④ | 45.3 ① | 20.4 ③ | 1.1 | ... | ... | 5.8 ⑤ | ... | 12.8 ④ | 0.4 | 5.5 | 39.4 ② | 0.7 | 274 | |
| 介護職計 | 12.0 ⑤ | 50.6 ① | 16.8 ④ | 3.2 | 0.6 | 1.2 | 7.8 | 0.2 | 17.8 ③ | 0.4 | 6.0 | 38.2 ② | 0.6 | 500 | | |
| 迷惑行為の | 本人（認知症・精神疾患あり） | 8.5 ⑤ | 50.2 ① | 14.6 ④ | 2.7 | 0.6 | 0.9 | 8.2 | ... | 17.0 ③ | 0.3 | 4.6 | 40.4 ② | 0.3 | 329 | |
| | 本人（認知症・精神疾患なし） | 18.6 ④ | 53.5 ① | 18.6 ④ | 3.5 | ... | 1.2 | 10.5 | ... | 24.4 ③ | 1.2 | 9.3 | 34.9 ② | 1.2 | 86 | |
| | 家族 | 20.3 ④ | 47.8 ① | 24.6 ③ | 2.9 | ... | 1.4 | 2.9 | 1.4 | 10.1 ⑤ | ... | 10.1 | 36.2 ② | ... | 69 | |
| 医療技術職計 | 10.8 ④ | 39.2 ② | 22.3 ③ | 3.5 | 0.6 | 0.6 | 5.1 | 0.3 | 7.0 ⑤ | 0.3 | 4.1 | 47.5 ① | 1.3 | 314 | | |
| 迷惑行為の | 本人（認知症・精神疾患あり） | 9.0 ④ | 36.6 ② | 19.3 ③ | 1.4 | 0.7 | ... | 3.4 | ... | 5.5 ⑤ | 0.7 | 4.1 | 52.4 ① | 0.7 | 145 | |
| | 本人（認知症・精神疾患なし） | 10.2 ④ | 41.7 ② | 22.0 ③ | 3.9 | 0.8 | 0.8 | 3.9 | 0.8 | 5.5 ⑤ | ... | 4.7 | 47.2 ① | 0.8 | 127 | |
| | 家族 | 19.4 ④ | 38.7 ① | 32.3 ② | 9.7 ⑤ | ... | 3.2 | 9.7 ⑤ | ... | 9.7 ⑤ | ... | 3.2 | 32.3 ② | ... | 31 | |
| 事務職計 | 14.7 ④ | 48.1 ① | 28.6 ③ | 2.7 | 0.5 | 1.1 | 5.4 | 0.1 | 14.1 ⑤ | 0.4 | 5.7 | 34.9 ② | 0.7 | 803 | | |
| 迷惑行為の | 本人（認知症・精神疾患あり） | 10.7 ⑤ | 40.7 ② | 26.0 ③ | 2.7 | 0.7 | ... | 2.7 | ... | 12.0 ④ | ... | 6.7 | 41.3 ① | 0.7 | 150 | |
| | 本人（認知症・精神疾患なし） | 14.2 ⑤ | 51.7 ① | 31.1 ③ | 2.6 | 0.3 | 1.1 | 5.3 | ... | 16.1 ④ | 0.3 | 6.1 | 32.5 ② | 0.5 | 379 | |
| | 家族 | 18.5 ④ | 48.6 ① | 26.4 ③ | 2.8 | 0.9 | 0.9 | 6.0 | ... | 11.1 ⑤ | ... | 5.6 | 34.7 ② | 0.9 | 216 | |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※丸数字は比率の順位（第5位まで表示）

第3-16表は、迷惑行為の内容別に迷惑行為を受けた後の変化をみたものである。いずれも「出勤が憂鬱になった」が上位にあげられているが、なかでもパワーハラスメント、威嚇・脅迫、権威的（説教）態度、暴言では過半数がこれをあげている。また、ケガ等治療を伴うような暴力行為を受けた回答者のうち2割近くが「退職しようと思った」と回答しており、全体を5ポイント以上上回っている。また、パワーハラスメントについては「眠れなくなった」が2割と全体を9ポイント上回る。

第3-16表 迷惑行為を受けた後の変化（迷惑行為にくあった方・複数選択）

| | 眠れなくなった | 出勤が憂鬱になった | 仕事に集中できなくなった | 仕事したからの評価が低 | 仕事を休むように | 異動を申請した | 退職しようと思った | 退職した | 退職しようと思った | うつ病や統合失調症 | その他 | 特に変化はなかった | 無回答 | 件数 |
|------------------|-----------|-----------|--------------|-------------|----------|---------|-----------|------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----|------|
| 総計 | 10.3 ⑤ | 47.1 ① | 21.7 ③ | 2.2 | 0.6 | 0.8 | 6.2 | 0.3 | 12.1 ④ | 0.3 | 6.0 | 39.1 ② | 1.0 | 3183 |
| 最も印象に残っている迷惑行為別 | | | | | | | | | | | | | | |
| 暴言 | 12.5 ⑤ | 52.2 ① | 23.1 ③ | 2.0 | 0.8 | 1.0 | 7.4 | 0.4 | 13.0 ④ | 0.3 | 5.1 | 34.1 ② | 1.0 | 1166 |
| 威嚇・脅迫 | 13.3 ⑤ | 54.5 ① | 28.9 ② | 2.6 | ... | 0.3 | 5.2 | ... | 15.3 ④ | ... | 6.5 | 28.9 ② | 0.3 | 308 |
| ケガ等治療を伴うような暴力行為 | 10.5 ⑤ | 41.1 ① | 16.8 ④ | 1.1 | ... | ... | 5.3 | 1.1 | 17.9 ③ | ... | 14.7 ⑤ | 38.9 ② | 1.1 | 95 |
| 小突かれる・たたかれる等暴力行為 | 5.0 ⑤ | 35.2 ② | 10.7 ③ | 2.0 | 0.4 | 0.2 | 3.5 | ... | 9.2 ④ | ... | 4.8 | 57.0 ① | 0.9 | 458 |
| パワーハラスメント | 19.6 ④ | 56.9 ① | 29.4 ② | 3.9 | 2.0 | 3.9 | 7.8 | ... | 13.7 ⑤ | ... | 5.9 | 27.5 ③ | 2.0 | 51 |
| セクシュアル・ハラスメント | 4.9 ② | 35.0 ② | 14.3 ③ | 0.5 | 0.5 | ... | 2.5 | ... | 8.9 ④ | 1.0 | 5.4 ⑤ | 54.7 ① | ... | 203 |
| パワハラ等以外のハラスメント | 13.6 | 59.1 | 36.4 | 4.5 | ... | ... | ... | 4.5 | 9.1 | ... | 4.5 | 22.7 | 4.5 | 22 |
| 何回も同じ内容を繰り返すクレーム | 6.9 ⑤ | 44.1 ① | 22.8 ③ | 1.4 | 0.3 | 1.0 | 5.9 | ... | 9.7 ④ | ... | 4.8 | 41.4 ② | 0.7 | 290 |
| 長時間拘束 | 10.5 ④ | 45.3 ① | 23.3 ③ | ... | 2.3 | ... | 7.0 | 1.2 | 8.1 ⑤ | 3.5 | 5.8 | 39.5 ② | ... | 86 |
| 権威的（説教）態度 | 10.3 ⑤ | 53.3 ① | 24.8 ③ | 5.5 | ... | 2.4 | 7.9 | ... | 15.2 ④ | 0.6 | 8.5 | 33.3 ② | 0.6 | 165 |
| 金品の要求 | 22.2 | 66.7 | 33.3 | 11.1 | ... | ... | 33.3 | ... | 33.3 | ... | ... | 33.3 | ... | 9 |
| 土下座の強要 | 22.2 | 77.8 | 44.4 | 33.3 | ... | ... | 44.4 | ... | 55.6 | ... | ... | 22.2 | ... | 9 |
| 度重なる電話 | 13.8 ④ | 43.1 ① | 30.8 ③ | 1.5 | ... | ... | 7.7 | ... | 9.2 ⑤ | ... | 9.2 ⑤ | 36.9 ② | ... | 65 |
| 過度な要求 | 9.5 ⑤ | 47.6 ① | 30.5 ② | 2.9 | ... | 1.0 | 7.6 | 1.0 | 11.4 ④ | 1.0 | 9.5 ⑤ | 30.5 ② | ... | 105 |
| ストーカー行為 | 15.4 | 53.8 | 30.8 | ... | ... | 7.7 | 7.7 | ... | 30.8 | ... | 15.4 | 15.4 | ... | 13 |
| 器物破損 | 14.3 | 42.9 | 28.6 | ... | ... | ... | 14.3 | ... | 14.3 | ... | ... | 57.1 | ... | 7 |
| SNS・ネット上での誹謗中傷 | ... | 100.0 | 20.0 | ... | 20.0 | ... | 20.0 | ... | 40.0 | ... | ... | ... | ... | 5 |
| その他 | 15.8 ④ | 52.6 ① | 18.4 ③ | 5.3 | ... | ... | 5.3 | ... | 5.3 | ... | 15.8 ④ | 31.6 ② | ... | 38 |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す

※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す

※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す

※丸数字は比率の順位（第5位まで表示）

※件数30以下なら網掛等非表示

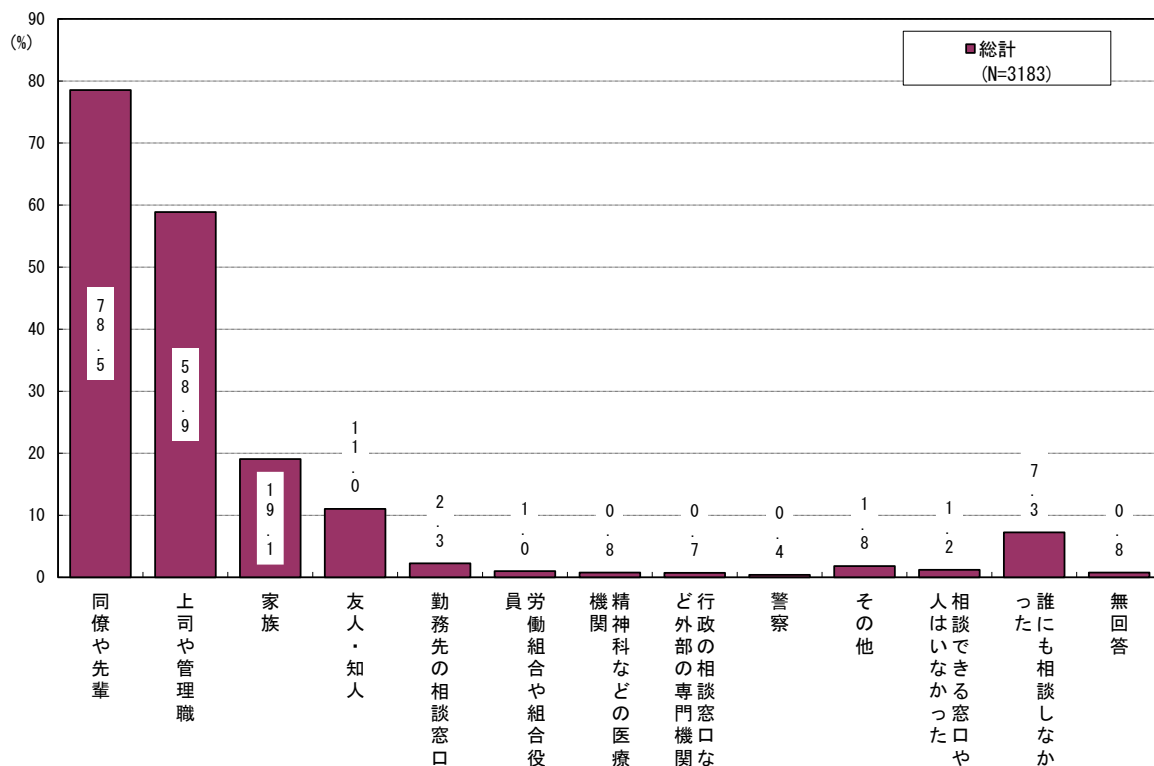
8. 悩みの相談先

— 「同僚や先輩」や「上司や管理職」が中心で、

「勤務先の相談窓口」や「労働組合」はごくわずか—

迷惑行為にかかわる悩みの相談先（3つ以内選択）は、「同僚や先輩」（78.5%）や「上司や管理職」（58.9%）が中心である。以下、比率は大きく下がり、「家族」（19.1%）、「友人・知人」（11.0%）が1割台を占め、「勤務先の相談窓口」（2.3%）や「労働組合や組合役員」（1.0%）などはわずかである。一方、「誰にも相談しなかった」（7.3%）も1割近くを占める（第3-7図）。

第3-7図 迷惑行為の内容や悩みの相談先（迷惑行為に<あった>方・3つ以内選択）



職種別にみると、いずれも「同僚や先輩」、「上司や管理職」が多数を占める。看護職や介護職では「上司や管理職」が6割前後を占め、医療技術職や事務職に比べて多い。また、医療技術職では、「誰にも相談しなかった」が1割強を占める（第3-17表）。

性別では、女性は男性に比べて「同僚や先輩」の割合が多い一方、男性は「誰にも相談しなかった」がやや多くなっている。

年代別にみると、29歳以下では「上司や管理職」が5割程度と相対的に少なく、「家族」や「友人・知人」が多い点が特徴といえる。

第3-17表 迷惑行為の内容や悩みの相談先（迷惑行為にくあった方・3つ以内選択）

| | | 同僚や先輩 | 上司や管理職 | 勤務先の相談窓口 | 労働組合や組合役員 | 外部の専門機関など | 行政の相談窓口 | 精神科などの医療機関 | 警察 | 家族 | 友人・知人 | その他 | 相談できなかつた口や | 誰にも相談しなかった | 無回答 | 件数 |
|---------|------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|---------|------------|-----------|-----------|-------|-----|------------|------------|------|----|
| 総計 | | 78.5 ① | 58.9 ② | 2.3 | 1.0 | 0.7 | 0.8 | 0.4 | 19.1 ③ | 11.0 ④ | 1.8 | 1.2 | 7.3 ⑤ | 0.8 | 3183 | |
| 職種別 | 看護職 | 81.3 ① | 64.1 ② | 1.8 | 1.5 | 0.2 | 0.4 | 0.4 | 20.3 ③ | 13.4 ④ | 1.5 | 0.5 | 6.0 ⑤ | 0.8 | 1511 | |
| | 介護職 | 82.2 ① | 58.6 ② | 1.4 | 0.6 | 0.2 | 2.0 | 0.2 | 23.8 ③ | 13.8 ④ | 2.6 | 1.0 | 6.4 ⑤ | 0.6 | 500 | |
| | 医療技術職 | 73.6 ① | 50.3 ② | 2.9 | 1.3 | 0.3 | 1.3 | 0.3 | 16.2 ③ | 9.2 ④ | 1.0 | 1.9 | 13.1 ⑤ | 1.3 | 314 | |
| | 事務職 | 73.6 ① | 52.7 ② | 3.4 | 0.4 | 1.9 | 0.4 | 0.5 | 15.3 ③ | 5.2 ④ | 2.1 | 2.5 | 8.0 ⑤ | 0.5 | 803 | |
| 性別 | 男性 | 72.3 ① | 62.8 ② | 3.3 | 1.7 | 1.9 | 1.4 | 0.6 | 16.3 ③ | 9.4 ④ | 2.1 | 1.6 | 10.6 ⑤ | 0.8 | 631 | |
| | 女性 | 80.4 ① | 58.6 ② | 2.0 | 0.9 | 0.4 | 0.6 | 0.4 | 19.6 ③ | 11.2 ④ | 1.8 | 1.1 | 6.2 ⑤ | 0.7 | 2419 | |
| 年代別 | 29歳以下 | 82.4 ① | 49.7 ② | 0.7 | 0.7 | ... | 0.2 | 0.2 | 27.4 ③ | 20.1 ④ | 1.1 | 0.4 | 9.4 ⑤ | 0.4 | 563 | |
| | 30～39歳 | 82.1 ① | 62.3 ② | 2.0 | 0.8 | 0.4 | 1.1 | 0.6 | 20.5 ③ | 10.4 ④ | 0.7 | 1.1 | 7.8 ⑤ | 0.3 | 709 | |
| | 40～49歳 | 78.9 ① | 63.4 ② | 3.2 | 1.3 | 1.1 | 0.7 | 0.3 | 18.0 ③ | 7.3 ④ | 2.3 | 1.1 | 6.1 ⑤ | 0.4 | 984 | |
| | 50～59歳 | 74.0 ① | 57.1 ② | 2.6 | 0.8 | 0.8 | 0.8 | 0.5 | 13.9 ③ | 8.7 ④ | 2.7 | 1.9 | 7.5 ⑤ | 1.1 | 736 | |
| | 60歳以上 | 69.5 ① | 57.5 ② | 2.4 | 1.8 | 1.8 | 1.8 | 0.6 | 13.8 ③ | 13.8 ④ | 1.8 | 2.4 | 3.6 ⑤ | 4.2 | 167 | |
| 雇用形態 | 正社員・正規職員 | 78.3 ① | 60.2 ② | 2.3 | 1.1 | 0.7 | 0.8 | 0.4 | 19.4 ③ | 11.4 ④ | 1.8 | 1.3 | 7.6 ⑤ | 0.6 | 2552 | |
| | 正社員・正規職員以外 | 80.7 ① | 54.0 ② | 2.1 | 0.5 | 0.7 | 0.9 | 0.3 | 17.6 ③ | 8.4 ④ | 1.9 | 1.0 | 5.3 ⑤ | 1.6 | 580 | |
| 仕事経験年数別 | 3年未満 | 82.0 ① | 44.5 ② | 2.0 | 1.3 | 0.8 | 0.5 | ... | 24.5 ③ | 16.0 ④ | 1.3 | 0.5 | 10.3 ⑤ | 0.3 | 400 | |
| | 3～5年未満 | 79.6 ① | 55.0 ② | 1.1 | ... | ... | 0.6 | 0.3 | 21.5 ③ | 15.9 ④ | 1.7 | 1.7 | 7.1 ⑤ | ... | 353 | |
| | 5～10年未満 | 80.9 ① | 60.4 ② | 2.8 | 0.7 | 0.5 | 0.3 | 0.2 | 20.2 ③ | 10.7 ④ | 1.1 | 0.8 | 7.5 ⑤ | 0.8 | 614 | |
| | 10～20年未満 | 80.0 ① | 59.8 ② | 1.9 | 0.8 | 1.0 | 1.0 | 0.6 | 17.6 ③ | 9.3 ④ | 1.2 | 1.9 | 7.0 ⑤ | 0.5 | 967 | |
| | 20年以上 | 73.5 ① | 66.1 ② | 3.0 | 1.9 | 0.9 | 1.1 | 0.6 | 16.3 ③ | 8.3 ④ | 3.4 | 0.9 | 5.5 ⑤ | 1.6 | 797 | |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す

※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す

※丸数字は比率の順位(第5位まで表示)

9. 最も印象に残っている迷惑行為について（自由記入）

本調査では、最も印象に残っている迷惑行為について、「最も特徴的であった点」又は、「納得できなかったところ」について自由記入形式でたずねた。全体で869名からの回答があった。以下、職種別に回答内容を抜粋して掲載する。

（1）看護職

| | |
|--------------------|---|
| <p>暴言、威嚇・脅迫、無視</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 「人殺し」「盗人」「殺人犯」「どろぼう」という言葉を、大声でずっと、工作中浴びせられた。 ・ ケアの順番やテーブルの上のものの置き位置が違うなど、患者の思っている通りにならないと、頻繁にナースコールをして、「バカ」とか「トロイ」とか暴言をあげせる。 ・ 相手の言葉が聞きとれなかったため、もう1度話すようお願いすると、「聞く気がないなら初めから聞くな」と強い口調でにらみつけられた。その後話しかけても無視され続け、帰る際には「死ね」との暴言があった。 ・ ナースコールにすぐに対応できず、謝罪しても納得されず、夜間帯中大きな声で暴言や人格否定、水をかけられたりがくり返される。床にわざと水をこぼしたり。ここまで言われないといけないのかと思った。 ・ 点眼などの処置を患者自身でやって頂くよう説明したが、患者は納得いかないようで「死ね」と言われた。 |
| <p>暴力、かみつく、たたく</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ オムツ交換時、「死ね、どっか行け、ちゃんと仕事しろ」などの暴言を吐かれた上、腕をつかまれる、叩かれることがあった。1回ではなく何度もあった。 ・ 認知症がある患者様で仕方ないと思っはいるが、暴言、暴力（たたく、ひっかく）等をされ、正直、仕事を変えたいと思いました。精神的に疲れました。 ・ トイレ介助中に顔をたたかれたり、つばをかけられたりした。 ・ 入院している環境が理解できず、帰ると言って聞き入れず、大声を出して殺してやると言われたり、ゴミ箱を投げつけられたり、噛みつこうとされたりしました。夜勤帯でこちらも自分の身を削りながら働いている中で、このようなことがあると、本当に理不尽でもう辞めたいと思ってしまいます。 ・ 退院時、家族に背中を殴られた。 |
| <p>嫌がらせ</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ ごはんのたびに口から出した残食をスタッフに処理させたり、スタッフに対し爪を立てることもあった。スマホで検温や処置をしている人の写真をとったり、悪口を書き込み、他のスタッフへ見せたりしていた。特に非がないスタッフ全員に行っていた。 |
| <p>過度な・理不尽な要求</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 家族の度重なる過度な要求。病院や主治医の方針で無理だと伝えても理解してもらえない。そして不満の矛先は看護師のみ（主治医に言えばいいのに、と思うようなことばかり）。 ・ 院長の名刺を見せて過剰なサービスの要求。 |
| <p>家族</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 家族が医療従事者で、自分の思うように面会ができなかったり、リハビリが思うように進まないのはなぜかなど、自分が納得するまで時間を使う人がいる。 ・ 入院中の家族が心配で病状を聞きたいとのことで、夜勤帯にしょっちゅう電話があ |

| | |
|-------|--|
| | <p>った。その際、私の電話の対応が悪いだとか、言葉の揚げ足をとって攻撃的に訴えてくる、電話を切らせてくれない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 家族来院の時間が毎回夜間帯であり、同様の質問、確認あり。時間調整、患者の事が心配なことも理解していたが、無理な要求も多々あった。 |
| セクハラ | <ul style="list-style-type: none"> ・ 担当患者で、プライベートな質問を多く聞かれて困った。担当する機会が多い分、関わる時間が長かったが、セクハラまがいの発言もあり。退院後も外来受診日に度々病棟に来て探されていた。 |
| 病院の対応 | <ul style="list-style-type: none"> ・ セクハラをした患者に対して上司から本人（患者）へ説明などの対応がなく上司からは「そういう人だから仕方ない」と言われた。 ・ 看護師不足で患者のクレームが増えている気がする。この状況だとさらに看護師が減り悪循環に至る。限界です。何とかしてほしい。 ・ 患者のセクシャルハラスメントについて家族には黙っている風習が納得出来ない。 |

(2) 介護職

| | |
|-------------|---|
| 暴言、威嚇・脅迫、無視 | <ul style="list-style-type: none"> ・ なにをやっても怒鳴り、暴言を言ってくる利用者さんがいた。毎回だったので精神的にも疲れ、仕事に行きたくなかった。 ・ 利用者自身のこだわりが大きく、欲求が細かく思い通りに行かないと罵声をあげ暴言をはく、認知症ではないので理解して暴言をはいているのでこちらの人格まで否定されているかの様。心に傷がついてしまう。 ・ どんなサービス、対応にも納得されず、「障害者をいじめて楽しいか?」「オレは障害者なんだぞ」「帰らせろー!!」など大声でさげふ行為を1～3時間程度つけられた。 |
| 暴力、かみつく、たたく | <ul style="list-style-type: none"> ・ 入浴介助中にいきなり立ち上がり、暴力的行為（なぐろうとされた）があったが、それをよけようとして、患者さんが転倒してしまった。外傷等はなかったが、ヒヤリハットにつながった。 ・ 女性の利用者様からはたいたり、手をつねられたりなど暴力行為があった。 ・ 本人のこだわりが強く、トイレへ行く際、ナースコール後すぐ行かないとどなられる。コップを投げる。杖で壁をたたく。 ・ オムツ交換・更衣の時、きちんと説明し、同意を得た上で、ケアを行っても、急に患者に爪を立てられ、腕に食い込み、出血あり、引っかかれたりした。数日、痛みがあった。 ・ 精神疾患が強く異性の職員・スタッフに強い拒否があり、お声掛けや対応すると叫びながら、たたいたり、髪を引っばったり顔をひっかいてくる。 |
| 過度な・理不尽な要求 | <ul style="list-style-type: none"> ・ ご利用者の病院移動を社車で介助するようにしつこく依頼され、介護サービス上不可能なサービスを求められた。 ・ 「他の人にはやってくれるのに（全介助）なんで私にはしてくれないの」「仕事でしょ！しっかりやんなさいよ」「同じお金出してるのにどうして自分でやらなきゃいけないの」等、過度なサービスを求められた。 |

| | |
|------|---|
| 認知症 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症の方が早朝、事務所内にある、スプリンクラーのスイッチを押してしまい、排管修理が必要となった。 ・ スタッフがつけている PHS のヒモを患者（認知症）本人が取ろうとし、首を締められた。 ・ うでにかみつки、ケガを受けたが、認知症であることから、こちらの注意不足で起きたものと思われてしまう。 |
| 家族 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 家族が利用者の状態を正確に理解しておらず、こちらの対応や評価に文句を言ってきた。家庭内での話し合いも不足していたように感じた。 ・ 家族が特別扱いを強要するが、施設長や本部と言われる上の人でも家族側に助長するのでスタッフは耐えるしか無い日々が現在も続いている。どんどん要求が増すだけの状態が続いている。 ・ ひっかかれたり、なぐられたりするが利用者の家族は身内がそのような行為をしても病気だからと言う。しかし、こちらが何かミスすると、ミスに対してクレームを言うので、気持ちが落ちこむことがあった。 ・ 患者本人が入浴や着がえの拒否をし、何とか声かけと介助で着がえと清拭（身体拭き）していたが、退院直前、地元の新聞社に、患者本人と家族が、当院が入浴もさせない、介助しないと訴え、対応に追われた。 |
| セクハラ | <ul style="list-style-type: none"> ・ 入浴介助において、短期利用者からセクハラと思われる言葉を受け、とても嫌な思いをした。その状況の中でも介助サービスを続行しなければならない。 ・ 入浴介助中などのセクハラ。触る。抱きしめられる等。性的な要求をされる。 |

(3) 医療技術職

| | |
|-------------|---|
| 暴言、威嚇・脅迫、無視 | <ul style="list-style-type: none"> ・ リハビリ中にあきらかに態度として怒っていたり、動作も雑となっていたため、途中で切り上げることを説明しても、無言となり、切り上げることに怒る。 ・ 予約検査ではない検査において、待ち時間が長い事を伝えたにも関わらず、待ち時間が長い、なんで先に来てるのに検査しないんだと怒鳴られた。 ・ 私が女性であるという理由から、入室時から一貫して無視された。 ・ 予約時間の 15 分前に対応したにもかかわらず、「いつまで待たせるんか！」と怒鳴られ、体重測定の際に、靴下を脱いでいただく機械を使用しているため、「靴下を脱いでいただけますか？」と行った際、「脱がせろ」と言われた。 |
| 暴力、かみつく、たたく | <ul style="list-style-type: none"> ・ リハビリ拒否と分かっているが、職場の売上のために、介入しないといけない。介入したら、噛みつかれたり、けられたり、たたかれたりする。何のためにその人の所に行くのか分からない。 ・ 意味不明な内容の質問に対し「わからない」と伝えたところ怒り出し頭をたたかれた。 |
| 家族 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 医師と協議の上で予定していた内容を変更して、患者家族が望んだ内容で対応したにもかかわらず、退院後に、なぜその内容になっているのかとクレームを受けた。 ・ 電話対応でのクレームで患者の親族からの電話でした。相談の段階から捲し立て |

| | |
|------------|--|
| | <p>るような内容で冷静に返答したが、全てにあげあしを取るような言い分と怒鳴り声でした。</p> |
| 過度な・理不尽な要求 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 病院のルールに従っているのに自分がおこられる。何度も説明するのに理解されない。患者側が立場が上という風潮が良くない。えらそうにされると腹が立つ。 ・ 家庭の事情で有休を取るために、患者のリハビリを休みにせざるを得ないことがあったが、患者の理解が得られず、必要以上のリハビリ対応を要求してきた。有休をとった翌日には、文句を言われた。文句を言われるのが面倒なので、有休をとるのが憂鬱になってしまった。 ・ 「こっちは金を払ってるんだ」の一点張りで、施設のルール（検査の時間枠）に従わない。自分の時間に合わせるのが当たり前と主張。 |
| セクハラ | <ul style="list-style-type: none"> ・ 患者さまに（おそらく）恋愛感情をむけられ、職場外のプライベートな場でも話かけられ、職場内で待ち伏せされることがあった。 ・ 多科受診のため頻回に採血に来るがその都度見られているように思う。胸や下半身を触ろうとしたので、その患者の採血には念のため私以外の女性技師も携わらないようにしている。 |

（４）事務職

| | |
|-------------|---|
| 暴言、威嚇・脅迫、無視 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 受付の人間だから、何を言っても、反論などしないと思っているのか、好きなことを好きなだけ言ってくる。 ・ 相手の言い分が不当だったが、説明に納得してもらえず、「あなたより上の立場の男性に訴えたい」と言われ、上司に引き継いだ。 ・ 女性の多い職場なので、怒鳴れば要求が通ると勘違いしている人が多い。結局診察を円滑に進めるために要求が通ってしまう。 ・ 待ち時間が長いことに対して毎週威嚇され、ストレスからの難聴になり回復するまで仕事を休みました。 ・ ここ数日、熱があったかどうかの確認が必要だったために聞いただけで、熱があるかのような顔に見えるのか！と怒りをかい、謝り続けても、「訴えるぞてめえ！」とひたすら暴言を吐かれた。 ・ 患者家族から、公然の場で、暴言、罵声を浴び、さらにそのクレームを受けている場面を見た患者さんから、気分が悪いと二次的なクレームが入った。 ・ 予約がいっぱいで受け付けられず、予約外にて対応できることをお伝えしたが、「母がどうなってもいいんですね」と脅すような返答であった。患者の身体に何かあったらあなたの責任だというような言動に恐怖を感じた。 |
| 暴力、かみつく、たたく | <ul style="list-style-type: none"> ・ 胸ぐらをつかまれ、「役立たず！！」と罵られた。1日に何度も電話をよこし、「すぐに来い！」と呼び出す。 ・ ミスしたことに対して頭を叩かれました。ミスしたのは自分ですが、頭を叩かれるのは納得できませんでした。 ・ ASD患者のため、パニックになり、背中を殴打されたり、物を投げられたが、本人の特性によるものであり、仕方のないことだと思った。パニックにならないよ |

| | |
|------------|--|
| | うな対応を心掛けるように部署内で検討した。 |
| 嫌がらせ | <ul style="list-style-type: none"> ・ 酒酔い状態で日中、深夜時間帯に関係なく何度も電話をかけてくる。主張が気分でかわる。 ・ 主治医と患者さんとの間での不満を受付に電話をしてきて、会話を録音して全てYouTubeに公開するなどの脅迫があった。 |
| 過度な・理不尽な要求 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 法律で決まっている診療報酬について説明しても理解できず、暴言を吐かれ、支払いを拒否。食事は食べてないから安くしろ等の不当な要求。何度もTELをしてきて病院の不満を延々と話す。 ・ 社員の態度が直らなければ上司である私をクビにするよう市長に言うと言われ、何故にここまで患者に頭をさげ低姿勢で対応し、患者にそこまで言われなければならないのかと納得出来なかった。 ・ 保険会社の入院証明書の依頼に際し、事実とは異なる自身の都合の良い内容を記載するように恐喝された。 ・ 書類に不備がないにも関わらず、相手の迷惑行為により、結果的に相手の納得のいく形に内容を改悪せざるを得なかったこと。(それにより不備のある書類になってしまったこと) ・ 献血基準に適合しないため協力できない希望者が、遠距離からの来場を理由に献血したいと強く要望してきた。 ・ 会計時に車椅子の患者さんを窓口へ呼び出したことが気に入らなかったようで、お怒りになられました。カウンターを挟まず自分の目の前までお金を受け取りに来い。という要求でした。「自分は現役時代は学校の校長までやった人間だ!」と主張されました。 ・ 救急ですごい立て込んでいる中、発熱だけの患者とその友人から、「座ってられない早く診ろ」「これで死んだらあんたのせい」「氷嚢持ってこい」「もう死にそう」「SNSで拡散してやる」「ここは救急じゃないのか!死んだら責任とれるのか!」とずっと責められ続けた。 |
| 会社、病院の対応 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 腕を強く握られあざができました。上司にすぐ報告をしましたが、「よく洗って」「冷やして」と言われるだけで患者の特定や委託先の病院への報告は一切してもらえなかった。 ・ 病院職員が同席している場で、患者に死ねと罵られたが、病院職員は何も対応してくれなかった。こんな職場で働くのは嫌だと、つくづく感じた。 ・ 上司の指示通りに対応したが患者が怒り出した時に、上司が「この職員は私の指示でそうしただけです」などと言うことは一切なく、病院側にも私一人が悪いかのよう説明され、会社からも私だけが「次に同じことあったら退職」のようなことを言われた。 |

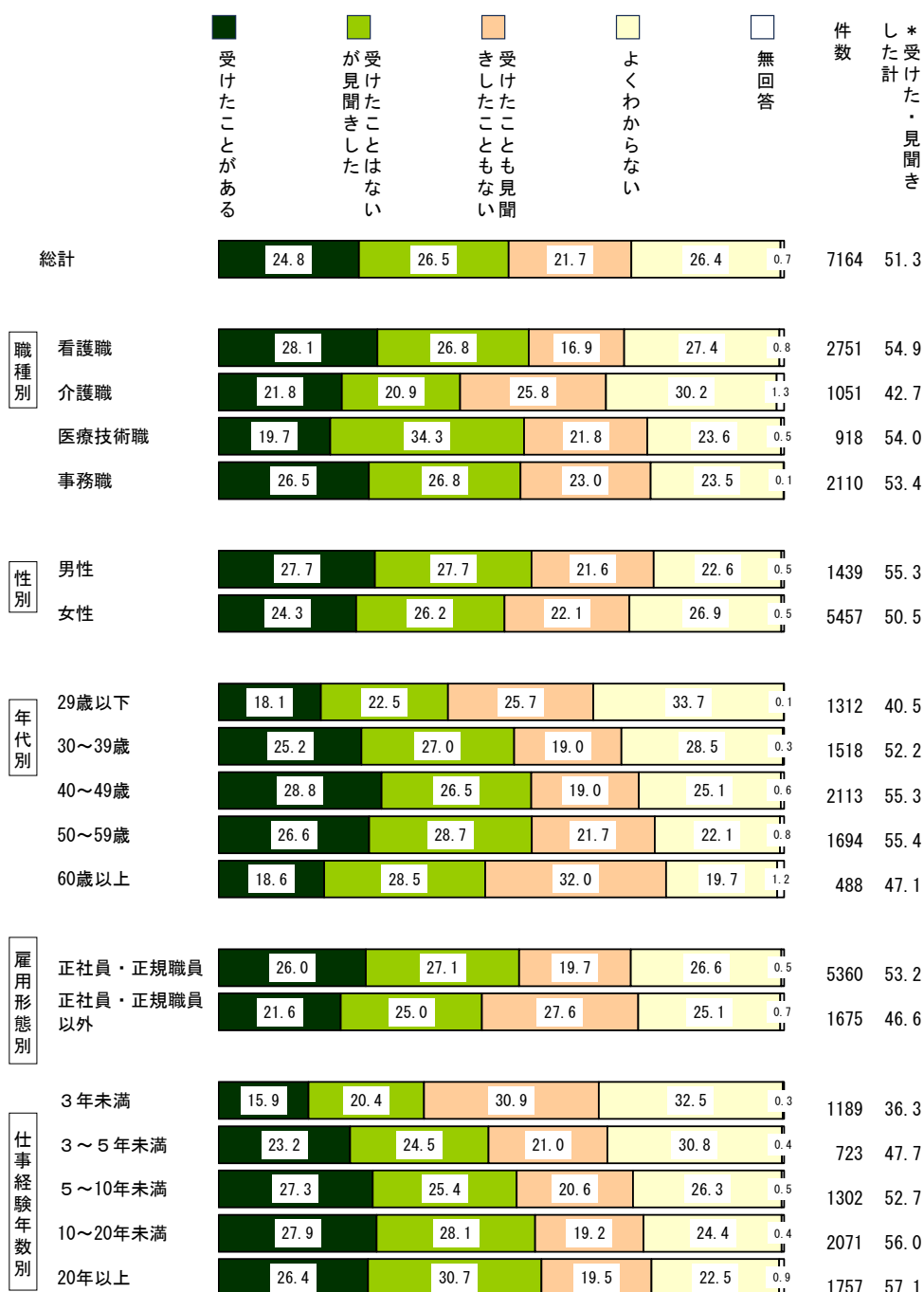
第4章 カスタマーハラスメントへの対応

1. カスタマーハラスメントの経験

—4人に1人がカスハラを「受けた」、「見聞きした」をあわせると5割強—
—迷惑行為を受けた人でもカスハラを「受けた」は半数程度—

過去3年間に患者・利用者・家族からカスタマーハラスメントを「受けたことがある」は24.8%と4人に1人を占める。これに、「受けたことはないが見聞きした」(26.5%)をあわせると回答者の5割強の職場でカスハラが発生している。一方、「受けたことも見聞きしたこともない」(21.7%)が2割程度、「よくわからない」(26.4%)が3割近くを占める(第4-1図)。

第4-1図 患者・利用者・家族からカスタマーハラスメントを受けたり、見聞きしたことの有無(過去3年間)



カスハラを「受けたことがある」は看護職と事務職で3割近くとやや多く、＜受けた・見聞きした＞は看護職、医療技術職、事務職で5割以上を占める。

カスハラを「受けたことがある」は30～50代、正社員・正規職員、仕事経験が3年以上の層でやや多くなっている。また、「よくわからない」は年齢が若い層、仕事経験が短い層ほど多い。

迷惑行為の被害にあった人に限定してもカスハラを「受けたことがある」(52.2%)は5割強にとどまり、半数近くが迷惑行為をカスハラと認識していないことがうかがえる(第4-1表)。

看護職と介護職では、迷惑行為の行為者が本人(認知症・精神疾患あり)の場合、カスハラを「受けたことがある」が4割弱と相対的に少ない。

第4-1表 患者・利用者・家族からカスタマーハラスメントを受けたり、見聞きしたことの有無(過去3年間)

| | 受けたことがある | が見聞きしたことはない | 受けましたことのない | よくわからない | 無回答 | 件数 | * した 計 見 聞 き | |
|-----------|----------------|-------------|------------|---------|------|------|-----------------------------|------|
| 迷惑行為があった計 | 52.2 | 17.5 | 7.5 | 22.1 | 0.7 | 3183 | 69.7 | |
| 看護職計 | 48.6 | 19.2 | 7.5 | 23.9 | 0.7 | 1511 | 67.8 | |
| の迷惑行為者 | 本人(認知症・精神疾患あり) | 39.8 | 21.8 | 9.0 | 28.5 | 0.9 | 737 | 61.6 |
| | 本人(認知症・精神疾患なし) | 54.9 | 18.2 | 8.1 | 18.2 | 0.4 | 455 | 73.2 |
| | 家族 | 62.8 | 14.6 | 3.3 | 19.0 | 0.4 | 274 | 77.4 |
| 介護職計 | 41.8 | 18.4 | 10.4 | 27.6 | 1.8 | 500 | 60.2 | |
| の迷惑行為者 | 本人(認知症・精神疾患あり) | 37.7 | 18.5 | 12.8 | 28.9 | 2.1 | 329 | 56.2 |
| | 本人(認知症・精神疾患なし) | 39.5 | 20.9 | 8.1 | 30.2 | 1.2 | 86 | 60.5 |
| | 家族 | 68.1 | 15.9 | 4.3 | 11.6 | ... | 69 | 84.1 |
| 医療技術職計 | 52.5 | 20.1 | 7.6 | 19.4 | 0.3 | 314 | 72.6 | |
| の迷惑行為者 | 本人(認知症・精神疾患あり) | 47.6 | 19.3 | 12.4 | 20.0 | 0.7 | 145 | 66.9 |
| | 本人(認知症・精神疾患なし) | 56.7 | 17.3 | 4.7 | 21.3 | ... | 127 | 74.0 |
| | 家族 | 64.5 | 25.8 | ... | 9.7 | ... | 31 | 90.3 |
| 事務職計 | 65.3 | 13.1 | 5.1 | 16.6 | ... | 803 | 78.3 | |
| の迷惑行為者 | 本人(認知症・精神疾患あり) | 66.0 | 12.7 | 3.3 | 18.0 | ... | 150 | 78.7 |
| | 本人(認知症・精神疾患なし) | 66.0 | 14.0 | 3.4 | 16.6 | ... | 379 | 79.9 |
| | 家族 | 67.6 | 12.0 | 8.3 | 12.0 | ... | 216 | 79.6 |

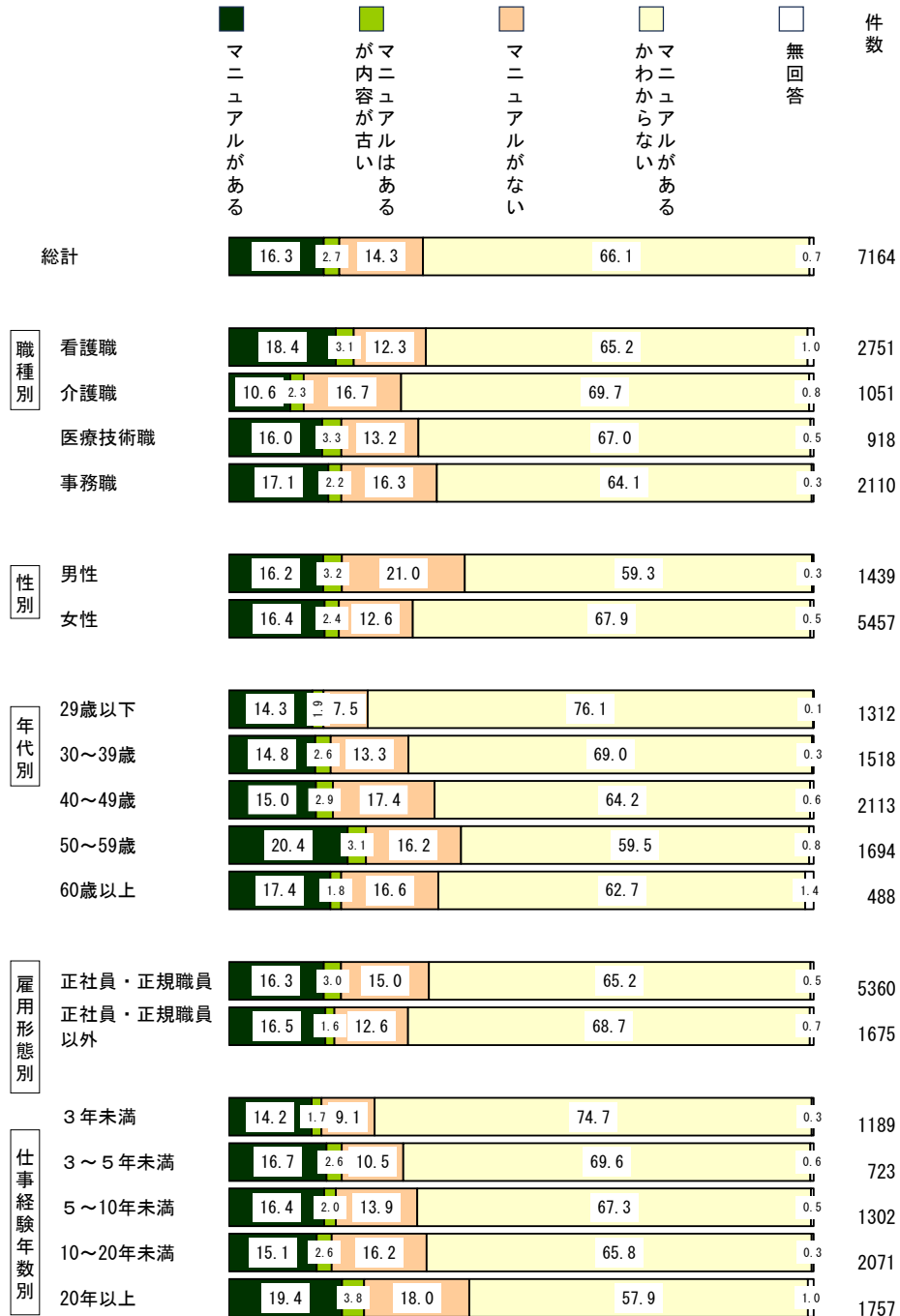
※下線数字は「迷惑行為があった計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「迷惑行為があった計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「迷惑行為があった計」より15ポイント以上多いことを示す

2. マニュアルの有無

- マニュアルが<ある>は2割弱、3人に2人が「マニュアルがあるかわからない」—
- マニュアルがある場合、迷惑行為やカスハラを「受けた」が少ない—

勤務先の患者・利用者・家族からの迷惑行為やカスタマーハラスメントに対応するためのマニュアルの有無については、3人に2人が「マニュアルがあるかわからない」（66.1%）と回答しており、「マニュアルがある」（16.3%）は2割弱にとどまる。そのほか、「マニュアルはあるが古い」が2.7%、「マニュアルがない」が14.3%である（第4-2図）。

第4-2図 患者・利用者・家族からの迷惑行為やカスタマーハラスメントに対応するためのマニュアルの有無



「マニュアルがある」は介護職で10.6%と他の職種に比べて少ない。

女性や29歳以下では、「マニュアルがあるかわからない」が多い。また、仕事経験年数が短いほど「マニュアルがあるかわからない」が多くなる。

「マニュアルがあるかわからない」を職種ごとに雇用形態別にみると、介護職は雇用形態を問わず7割前後を占めるが、看護職と事務職については正社員・正規職員以外で7割近くを占め、正社員・正規職員に比べて多くなっている（第4-2表）。

第4-2表 勤務先に、患者・利用者・家族からの迷惑行為やカスタマーハラスメントに対応するためのマニュアルの有無

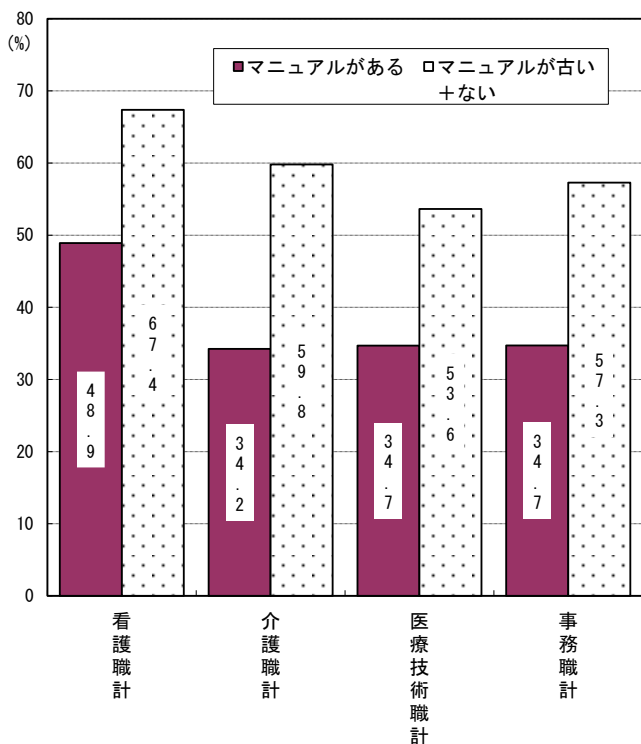
| | マ ニ ユ ア ル が あ る | が マ ニ ユ ア ル が あ る | マ ニ ユ ア ル が あ る | マ ニ ユ ア ル が あ る | マ ニ ユ ア ル が あ る | 無 回 答 | 件 数 |
|-----------|--------------------------------------|---|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------|--------|
| 総計 | 16.3 | 2.7 | 14.3 | 66.1 | 0.7 | 7164 | |
| 看護職計 | 18.4 | 3.1 | 12.3 | 65.2 | 1.0 | 2751 | |
| 形雇用 態用 | 正社員・正規職員 | 18.7 | 3.2 | 12.7 | 64.7 | 0.7 | 2374 |
| 形雇用 態用 | 正社員・正規職員以外 | 16.9 | 1.3 | 10.5 | 69.3 | 1.9 | 313 |
| 介護職計 | <u>10.6</u> | 2.3 | 16.7 | 69.7 | 0.8 | 1051 | |
| 形雇用 態用 | 正社員・正規職員 | <u>9.6</u> | 2.6 | 18.3 | 69.3 | 0.3 | 772 |
| 形雇用 態用 | 正社員・正規職員以外 | 13.7 | 1.2 | 12.9 | 71.5 | 0.8 | 256 |
| 医療技術職計 | 16.0 | 3.3 | 13.2 | 67.0 | 0.5 | 918 | |
| 形雇用 態用 | 正社員・正規職員 | 16.0 | 3.3 | 13.0 | 67.2 | 0.5 | 868 |
| 形雇用 態用 | 正社員・正規職員以外 | 16.7 | 2.8 | 19.4 | 61.1 | ... | 36 |
| 事務職計 | 17.1 | 2.2 | 16.3 | 64.1 | 0.3 | 2110 | |
| 形雇用 態用 | 正社員・正規職員 | 16.6 | 2.6 | 19.4 | 61.0 | 0.4 | 1140 |
| 形雇用 態用 | 正社員・正規職員以外 | 17.6 | 1.8 | 12.8 | 67.6 | 0.2 | 948 |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す

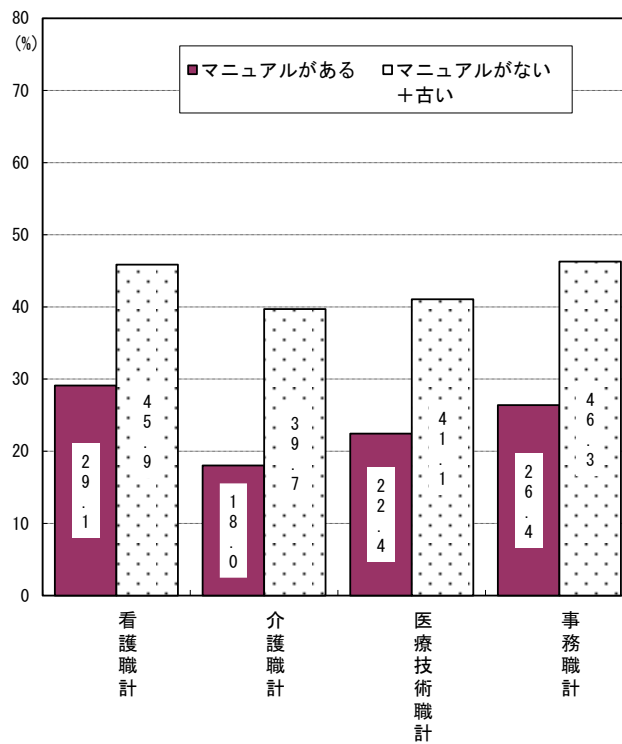
第4-3図は、マニュアルの有無別に迷惑行為の被害にくあった比率をみたものである。これを見ると、いずれの職種においても、迷惑行為やカスタマーハラスメントに対応するためのマニュアルがあると回答した層に比べて、マニュアルが古い、ないと回答した層で迷惑行為にくあったが20ポイント前後多い。

また、マニュアルの有無別にカスハラを「受けたことがある」比率をみても、同様の傾向がみられ、現状に沿ったマニュアルの活用は迷惑行為やカスハラの抑制に効果をもたらすことがうかがわれる（第4-4図）。

第4-3図 患者・利用者・家族から迷惑行為の被害にくあった比率（過去3年間）



第4-4図 患者・利用者・家族からカスハラを「受けた」比率

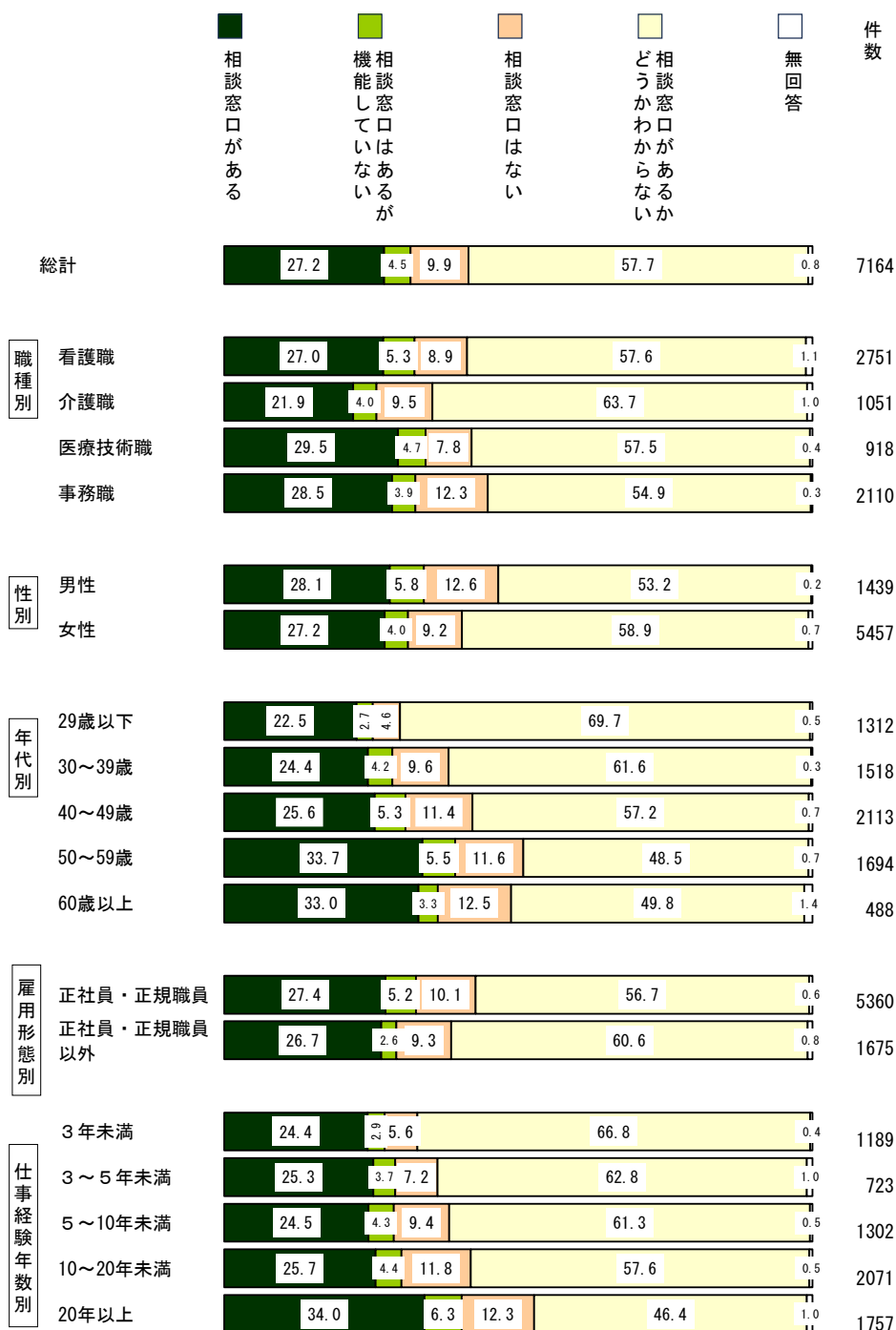


3. 相談窓口の有無

—6割近くが「相談窓口があるかわからない」、相談窓口が「ある」は3割近く—
 —介護職と事務職の正社員・正規職員以外で「あるかどうかかわからない」が多い—

勤務先の患者・利用者・家族からの迷惑行為やカスタマーハラスメントに対応するための相談窓口の有無については、6割近くが「相談窓口があるかどうかかわからない」(57.7%)と回答しており、「相談窓口がある」(27.2%)は3割弱にとどまる。そのほか、「相談窓口はあるが機能していない」が4.5%、「相談窓口はない」は9.9%である。「相談窓口がある」は介護職で21.9%とやや少ない。また、年齢が若い、仕事経験が短い層ほど「相談窓口があるかどうかかわからない」が多くなっている(第4-5図)。

第4-5図 患者・利用者・家族からの迷惑行為やカスタマーハラスメントに対応するための相談窓口の有無



多数を占める「相談窓口があるかどうか分からない」について、職種ごとに雇用形態別にみると、介護職の正社員・正規職員以外で7割近くと最も多くなっている。また、事務職でも、正社員・正規職員以外で6割を占め、正社員・正規職員を11ポイント上回っており、雇用形態によって相談窓口の周知状況に差がある（第4-3表）。

第4-3表 勤務先に、患者・利用者・家族からの迷惑行為やカスタマーハラスメントに対応するための相談窓口の有無

| | 相談窓口がある | 機能相談窓口はないが | 相談窓口はない | どうも相談窓口がない | 無回答 | 件数 |
|------------|-------------|------------|-------------|-------------|-----|------|
| 総計 | 27.2 | 4.5 | 9.9 | 57.7 | 0.8 | 7164 |
| 看護職計 | 27.0 | 5.3 | 8.9 | 57.6 | 1.1 | 2751 |
| 雇用形態 | | | | | | |
| 正社員・正規職員 | 26.7 | 5.8 | 8.8 | 57.8 | 0.9 | 2374 |
| 正社員・正規職員以外 | 28.8 | 2.6 | 10.5 | 56.2 | 1.9 | 313 |
| 介護職計 | <u>21.9</u> | 4.0 | 9.5 | 63.7 | 1.0 | 1051 |
| 雇用形態 | | | | | | |
| 正社員・正規職員 | 22.4 | 4.7 | 10.0 | 62.4 | 0.5 | 772 |
| 正社員・正規職員以外 | <u>21.5</u> | 2.3 | 8.2 | 67.2 | 0.8 | 256 |
| 医療技術職計 | 29.5 | 4.7 | 7.8 | 57.5 | 0.4 | 918 |
| 雇用形態 | | | | | | |
| 正社員・正規職員 | 29.7 | 4.8 | 7.7 | 57.4 | 0.3 | 868 |
| 正社員・正規職員以外 | 27.8 | ... | 13.9 | 58.3 | ... | 36 |
| 事務職計 | 28.5 | 3.9 | 12.3 | 54.9 | 0.3 | 2110 |
| 雇用形態 | | | | | | |
| 正社員・正規職員 | 29.7 | 4.9 | 15.2 | <u>49.9</u> | 0.3 | 1140 |
| 正社員・正規職員以外 | 27.1 | 2.8 | 9.1 | 60.5 | 0.4 | 948 |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す

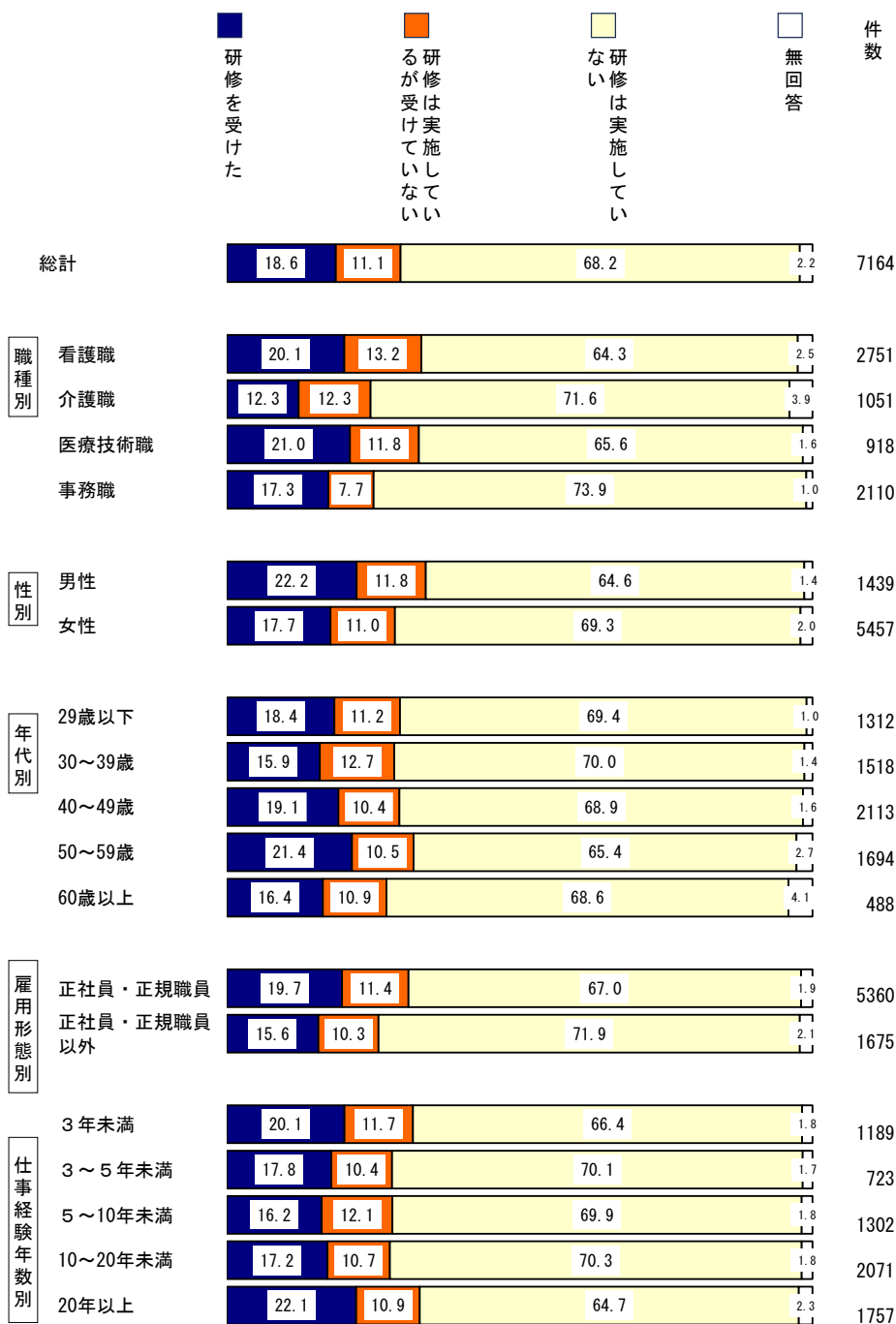
4. 研修の有無

— 「研修を受けた」は2割弱、介護職では1割程度—

勤務先で迷惑行為への対応やカスタマーハラスメントを含めたハラスメントに関する「研修を受けた」(18.6%)は2割弱にとどまり、「研修は実施していない」(68.2%)が多数を占める。そのほか、研修は実施しているが受けていない」が11.1%を占める。

職種別では、介護職で「研修を受けた」が12.3%と少ない(第4-6図)。

第4-6図 迷惑行為への対応やカスタマーハラスメントを含めたハラスメントに関する研修受講の有無(過去3年間)

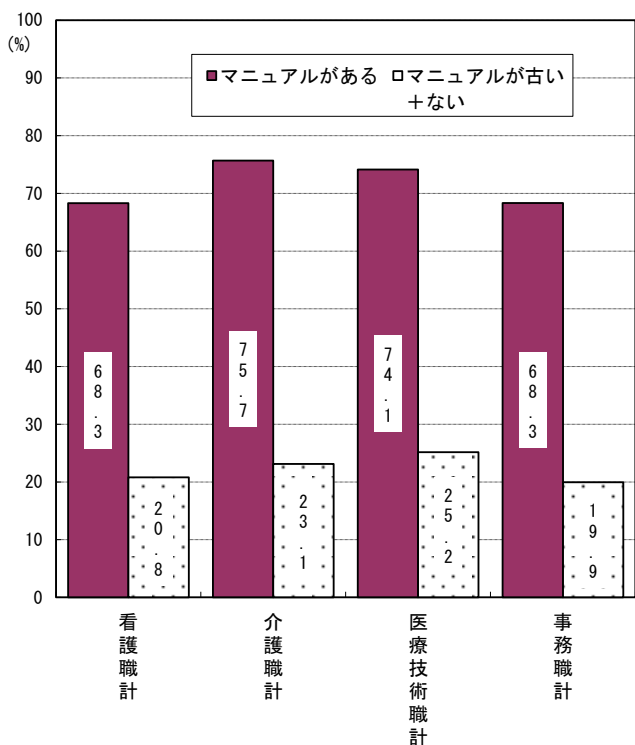


第4-7図はマニュアルの有無別に患者・利用者・家族からの迷惑行為やカスハラに対応する相談窓口がある割合を示している。これをみると、いずれの職種もマニュアルがあると回答した層では、「相談窓口がある」が7割前後と多数に及ぶのに対し、マニュアルが古い、マニュアルがないと回答した層では、同割合は2~3割にとどまっている。

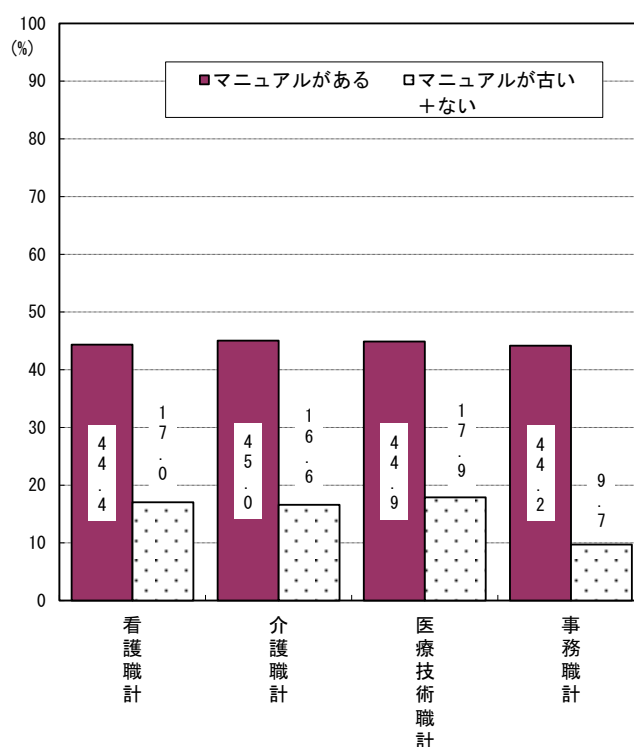
また、過去3年間の迷惑行為への対応やカスハラを含めたハラスメントに関する研修を「受けた」比率も同様の傾向がみられ、マニュアルがあると回答した層で、研修受講率が高い（第4-8図）。

以上のような結果から、マニュアルの策定や見直し、相談窓口の設置や研修受講を促進していることが示唆される。

第4-7図 患者・利用者・家族からの迷惑行為やカスハラに対応するための「相談窓口がある」割合



第4-8図 迷惑行為への対応やカスハラを含めたハラスメントに関する研修を「受けた」比率（過去3年間）

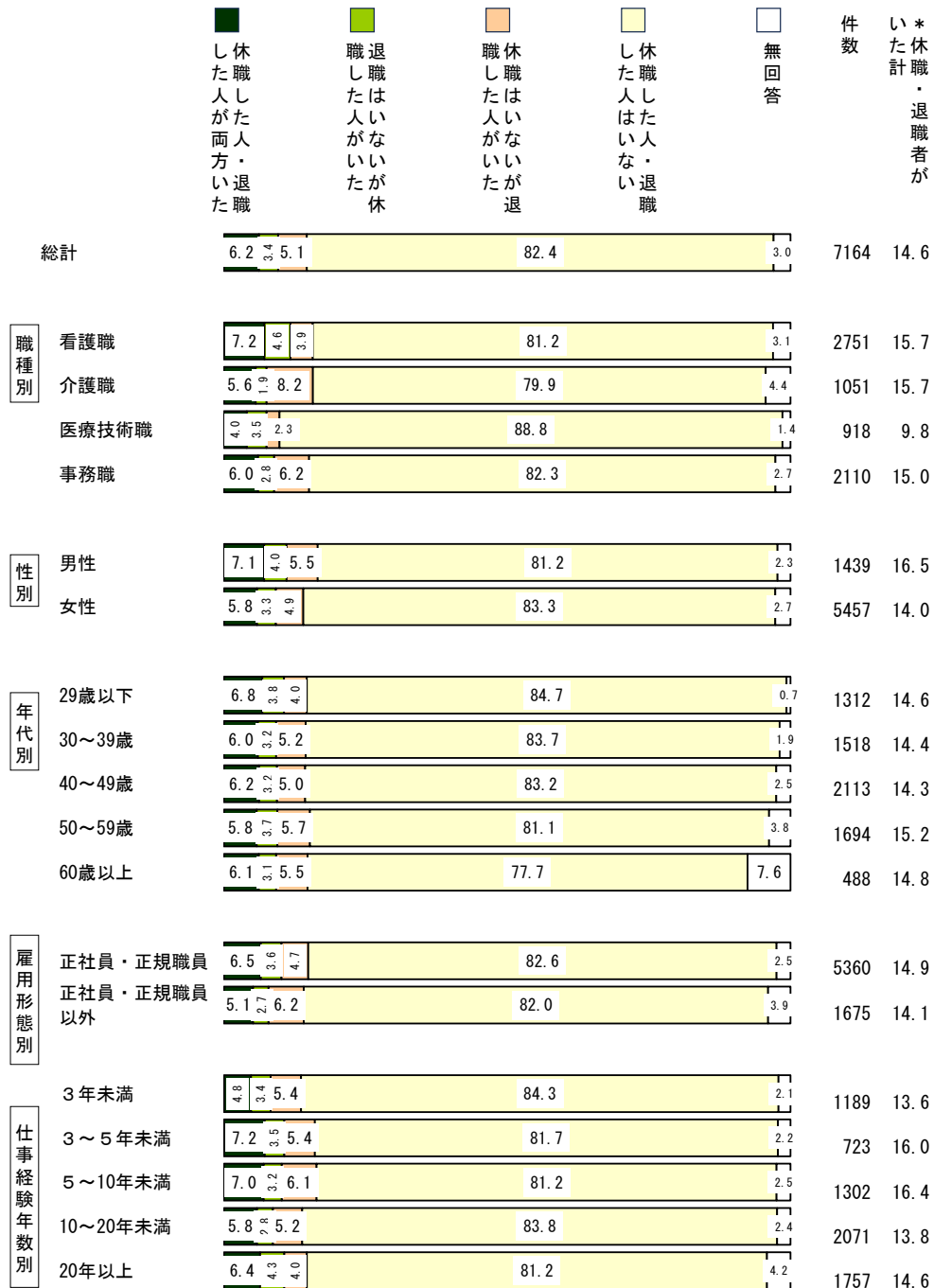


5. 迷惑行為により休職・退職した人の有無

— <休職・退職者がいた>は14.6%—

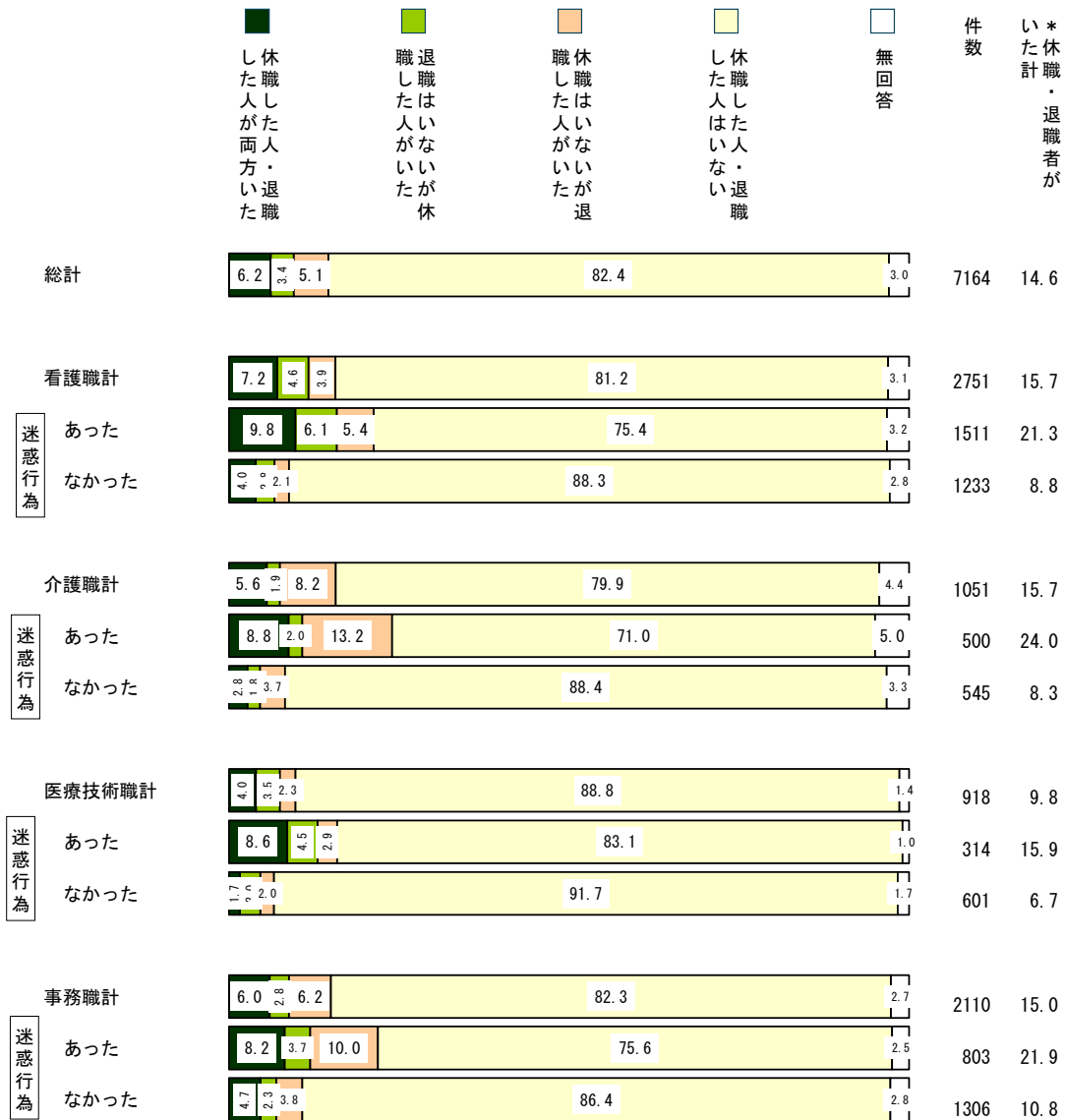
職場で患者・利用者・家族からの迷惑行為を理由に「休職した人・退職した人が両方いた」が6.2%、「退職はないが休職した人がいた」が3.4%、「休職はないが退職した人がいた」は5.1%でこれらを合わせた休職・退職した人が<いた>は14.6%である。一方、「休職した人・退職した人はいない」は82.4%を占める。<休職・退職者がいた>は医療技術職でやや少ないが、その他の層では、1割台半ばを占める（第4-9図）。

第4-9図 職場で患者・利用者・家族からの迷惑行為を理由に休職や退職した人の有無（過去3年間）



第4-10図は、職種ごとに迷惑行為の被害の有無別にみたものである。これをよると、いずれの職種も迷惑行為が<あった>と回答した層では、<休職・退職者がいた>が2割前後を占め、迷惑行為がなかった層を大きく上回っている。

第4-10図 職場で患者・利用者・家族からの迷惑行為を理由に休職や退職した人の有無（過去3年間）

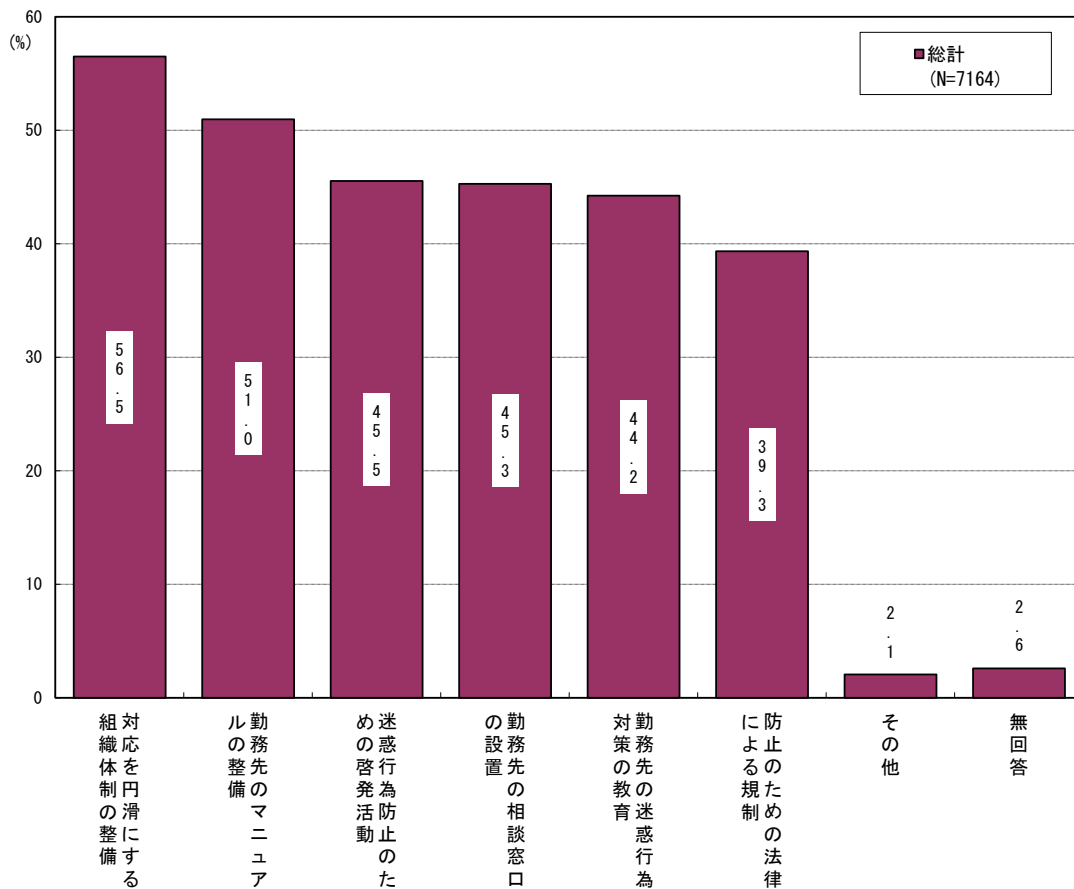


6. 迷惑行為から守るために必要な措置

- 「対応を円滑にする組織体制の整備」、「勤務先のマニュアルの整備」が上位、
「防止のための法律による規制」も4割を占める—

迷惑行為から守るために必要な措置（複数選択）については、「対応を円滑にする組織体制の整備」が56.5%と最も多く、「勤務先のマニュアルの整備」(51.0%)、「迷惑行為防止のための啓発活動」(45.5%)などいずれの項目も4～5割を占める。「防止のための法律による規制」(39.3%)も4割と少なくない（第4-11図）。

第4-11図 迷惑行為から守るために必要な措置（複数選択）



職種別にみると、いずれの職種も「対応を円滑にする組織体制の整備」と「勤務先のマニュアルの整備」が上位にあげられている。他方で、「迷惑行為防止のための啓発活動」は看護職や医療技術職では5割を占めるのに対し、介護職では3割台半ばと少ない（第4-4表）。

男性は女性に比べて「防止のための法律による規制」をあげる割合が多い。また、仕事の経験年数が10年以上の層では、「対応を円滑にする組織体制の整備」、「勤務先の相談窓口の設置」、「迷惑行為防止のための啓発活動」などの比率がやや高くなっている。

第4-4表 迷惑行為から守るために必要な措置（複数選択）

| | | め の 啓 活 動 の た | 迷 の 防 止 の た | ル 勤 務 先 の マ ニ ユ ア | 勤 務 先 の 教 育 迷 惑 行 為 | 勤 務 先 の 相 談 窓 口 | 勤 務 先 の 滑 り 止 め | 組 織 体 制 の 整 備 | 対 応 の 滑 り 止 め | に 防 止 の た め の 法 律 | そ の 他 | 無 回 答 | 件 数 |
|---------------------------------|------------|---------------------------------|----------------------------|---|--|--------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---|-------------|-------------|--------|
| 総計 | | 45.5 ③ | 51.0 ② | 44.2 | 45.3 | 56.5 ① | 39.3 | 2.1 | 2.6 | 7164 | | | |
| 職 種 別 | 看護職 | 49.7 ③ | 51.8 ② | 45.2 | 45.3 | 57.8 ① | 41.0 | 1.9 | 3.0 | 2751 | | | |
| | 介護職 | <u>36.2</u> ③ | 52.2 ② | 43.4 | 45.9 ③ | 53.5 ① | 37.2 | 3.0 | 4.9 | 1051 | | | |
| | 医療技術職 | 49.1 ③ | 54.9 ② | 48.9 | 44.6 | 56.0 ① | 39.0 | 1.6 | 2.1 | 918 | | | |
| | 事務職 | 44.2 ② | 47.3 ② | 41.4 | 44.5 ③ | 57.5 ① | 38.9 | 1.8 | 1.2 | 2110 | | | |
| 性 別 | 男性 | 47.9 ③ | 55.5 ① | 45.9 | 44.5 | 54.7 ② | 45.1 | 2.2 | 2.6 | 1439 | | | |
| | 女性 | 45.1 ③ | 50.0 ② | 43.9 | 45.4 ③ | 57.0 ① | 37.7 | 2.0 | 2.2 | 5457 | | | |
| 年 代 別 | 29歳以下 | 44.3 ③ | 52.1 ① | <u>38.9</u> ③ | 42.5 | <u>51.1</u> ② | 39.6 | 1.9 | 1.8 | 1312 | | | |
| | 30～39歳 | 45.6 ③ | 54.7 ② | 44.0 | 45.5 | 56.3 ① | 44.1 | 2.0 | 2.4 | 1518 | | | |
| | 40～49歳 | 47.0 ③ | 51.4 ② | 47.0 ③ | 45.4 | 60.6 ① | 41.8 | 2.1 | 2.2 | 2113 | | | |
| | 50～59歳 | 46.5 ③ | 47.1 ② | 44.7 | 46.4 | 57.0 ① | 36.1 | 2.3 | 2.2 | 1694 | | | |
| | 60歳以上 | <u>40.2</u> ③ | 49.6 ② | 46.7 | 49.0 ③ | 53.9 ① | <u>26.0</u> | 1.4 | 5.1 | 488 | | | |
| 態 雇 別 形 | 正社員・正規職員 | 47.0 ③ | 52.1 ② | 45.6 | 45.2 | 57.0 ① | 41.0 | 2.1 | 2.3 | 5360 | | | |
| | 正社員・正規職員以外 | 41.3 ③ | 48.1 ② | 40.7 | 46.1 ③ | 55.5 ① | 34.9 | 1.9 | 2.6 | 1675 | | | |
| 仕 事 経 験 年 数 別 | 3年未満 | 41.5 ③ | 49.8 ② | <u>37.5</u> ③ | 42.2 ③ | <u>50.0</u> ① | 34.9 | 2.5 | 2.4 | 1189 | | | |
| | 3～5年未満 | 41.1 ③ | 47.7 ② | 44.0 ③ | 43.6 | 54.2 ① | 36.1 | 2.6 | 1.7 | 723 | | | |
| | 5～10年未満 | 44.2 ③ | 51.8 ② | 43.5 | 44.2 ③ | 55.5 ① | 40.5 | 1.8 | 2.4 | 1302 | | | |
| | 10～20年未満 | 45.5 ③ | 52.1 ② | 45.0 | 47.8 ③ | 60.5 ① | 43.0 | 2.0 | 1.9 | 2071 | | | |
| | 20年以上 | 51.6 ③ | 51.7 ② | 49.2 | 46.1 ③ | 58.6 ① | 39.5 | 1.8 | 2.8 | 1757 | | | |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※丸数字は比率の順位(第3位まで表示)

過去3年間に迷惑行為の被害にあった経験がある回答者について、迷惑行為の行為者別にみると、本人(認知症・精神疾患なし)から迷惑行為にあった層では、「迷惑行為防止のための啓発活動」、「防止のための法律による規制」が多くなっている(第4-5表)。

第4-5表 迷惑行為から守るために必要な措置（複数選択）

| | | め の 啓 活 動 の た | 迷 の 防 止 の た | ル 勤 務 先 の マ ニ ユ ア | 勤 務 先 の 教 育 迷 惑 行 為 | 勤 務 先 の 相 談 窓 口 | 勤 務 先 の 滑 り 止 め | 組 織 体 制 の 整 備 | 対 応 の 滑 り 止 め | に 防 止 の た め の 法 律 | そ の 他 | 無 回 答 | 件 数 |
|---|-----------------|---------------------------------|----------------------------|---|--|--------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---|-------------|-------------|--------|
| 総計 | | 45.5 ③ | 51.0 ② | 44.2 | 45.3 | 56.5 ① | 39.3 | 2.1 | 2.6 | 7164 | | | |
| 迷惑行為があった計 | | 45.5 ③ | 48.6 ② | 42.8 | <u>39.7</u> ③ | 57.5 ① | 41.8 | 3.0 | 2.5 | 3183 | | | |
| 行 迷 惑 行 為 の 家 族 計 | 本人(認知症・精神疾患あり)計 | 41.3 ③ | 49.3 ② | 42.2 ③ | <u>38.6</u> ③ | 52.2 ① | 39.6 | 2.5 | 3.6 | 1380 | | | |
| | 本人(認知症・精神疾患なし)計 | 51.0 ② | 48.1 ③ | 44.2 | 40.5 | 61.4 ① | 46.1 | 2.8 | 1.8 | 1060 | | | |
| | 家族計 | 45.7 ③ | 50.3 ② | 42.3 | 41.7 | 63.7 ① | 41.5 | 3.3 | 0.8 | 600 | | | |
| 迷惑行為がなかった計 | | 45.6 ③ | 52.8 ② | 45.4 | 49.9 ③ | 55.8 ① | 37.4 | 1.3 | 2.6 | 3963 | | | |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※丸数字は比率の順位(第3位まで表示)

第4-6表は、過去3年間にあった迷惑行為の内容別に必要な措置をみたものである。これをみても、「対応を円滑にする組織体制の整備」が上位にあげられているが、ケガ等治療を伴うような暴力行為や過度な要求を受けたことがある層では、「勤務先のマニュアルの整備」や「防止のための法律による規制」などの比率が高くなっている。

第4-6表 迷惑行為から守るために必要な措置（複数選択）

| | の迷惑啓発行為の防止のため | の勤務先のマニュアル | 策勤務先の迷惑行為対策 | 勤務先の相談窓口の設置 | 勤務先の相対窓口の整備 | 対円滑にする組織体制 | よる規制のための法律に | その他 | 無回答 | 件数 |
|------------------|---------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------|------------|------|----|
| 総計 | 45.5 ③ | 48.6 ② | 42.8 | 39.7 | 57.5 ① | 41.8 | 3.0 | 2.5 | 3183 | |
| 最も印象に残っている迷惑行為別 | | | | | | | | | | |
| 暴言 | 48.7 ③ | 50.0 ② | 42.4 | 40.7 | 56.0 ① | 41.5 | 2.8 | 2.0 | 1166 | |
| 威嚇・脅迫 | 49.4 ② | 43.5 | 43.2 | 40.3 | 67.2 ① | 45.5 ③ | 3.9 | 1.6 | 308 | |
| ケガ等治療を伴うような暴力行為 | 46.3 | 58.9 ① | 48.4 ③ | 38.9 | 56.8 ② | 47.4 | 1.1 | 1.1 | 95 | |
| 小突かれる・たたかれる等暴力行為 | <u>38.0</u> | 50.0 ② | 42.4 ③ | 41.0 | 55.0 ① | 41.5 | 2.6 | 4.6 | 458 | |
| パワーハラスメント | 49.0 ② | 49.0 ② | <u>35.3</u> ② | 49.0 ② | 52.9 ① | 39.2 | 2.0 | 3.9 | 51 | |
| セクシュアル・ハラスメント | 45.8 ③ | 46.8 ② | 38.9 | 36.9 | <u>50.7</u> ① | 39.4 | 3.0 | 2.5 | 203 | |
| パワーハラ等以外のハラスメント | 31.8 | 40.9 | 36.4 | 40.9 | 40.9 | 27.3 | … | 9.1 | 22 | |
| 何回も同じ内容を繰り返すクレーム | 43.4 | 50.0 ② | 45.5 ③ | 35.5 | 64.8 ① | 36.9 | 2.1 | 2.1 | 290 | |
| 長時間拘束 | <u>37.2</u> | <u>40.7</u> ② | <u>37.2</u> | <u>32.6</u> | 55.8 ① | 38.4 ③ | 2.3 | … | 86 | |
| 権威的（説教）態度 | 46.1 | 49.1 ③ | 52.1 ② | 47.3 | 60.0 ① | 44.8 | 3.0 | … | 165 | |
| 金品の要求 | 66.7 | 22.2 | 44.4 | 33.3 | 55.6 | 33.3 | … | … | 9 | |
| 土下座の強要 | 55.6 | 55.6 | 55.6 | 33.3 | 55.6 | 55.6 | … | … | 9 | |
| 度重なる電話 | <u>38.5</u> | 46.2 ② | 43.1 | 40.0 | <u>49.2</u> ① | 44.6 ③ | 6.2 | 1.5 | 65 | |
| 過度な要求 | 49.5 | 58.1 ② | 46.7 | 36.2 | 64.8 ① | 57.1 ③ | 1.9 | 1.9 | 105 | |
| ストーカー行為 | 53.8 | 53.8 | 69.2 | 46.2 | 76.9 | 53.8 | 7.7 | … | 13 | |
| 器物破損 | … | 28.6 | 42.9 | 14.3 | 57.1 | 28.6 | 14.3 | … | 7 | |
| SNS・ネット上での誹謗中傷 | 60.0 | 60.0 | 40.0 | 40.0 | 60.0 | 60.0 | 20.0 | … | 5 | |
| その他 | 42.1 ② | <u>34.2</u> | <u>31.6</u> | 39.5 ③ | 55.3 ① | 39.5 ③ | … | 7.9 | 38 | |

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す
 ※丸数字は比率の順位(第3位まで表示)
 ※件数30以下なら網掛等非表示

【調査票】

U A ゼンセン・ヘルスケア労協共同調査

「患者・利用者・家族からのカスタマーハラスメント に関するアンケート」

現在、サービス産業におけるカスタマーハラスメント対策に関して、厚生労働省から企業マニュアル及びリーフレットやポスターが発表されている状況です。また、介護業種に関しましては、対策マニュアルや研修の手引きが発表されています。

このような状況の中、ヘルスケア労協と U A ゼンセンに所属する組合では、カスタマーハラスメントに関する取り組みを改めて進めるべく、共同調査を実施したいと考えます。

本調査では現状の把握としまして、医療や介護の現場ではどのようなカスタマーハラスメントが行われているのか、それに対しどのような対策がなされているのか等の現状を把握する必要があると考えます。

本調査をきっかけに、関係省庁への要請や対外公表の実施を検討していきます。加えて、医療業種のカスタマーハラスメント対策マニュアルの策定や介護業種のカスタマーハラスメント対策がより一層推進され、労働環境を改善し健全に働き続けられる職場づくりを目的としております。

カスタマーハラスメントとは、

顧客や取引先（医療や介護現場では患者・利用者・家族など）といった優位な立場を背景に行われる悪質な要求や理不尽なクレームをさします。また、要求や主張する内容に正当性があっても暴力や暴言など、主張方法に問題があるものについても該当します。

回答された内容は、専門の調査機関でデータ化され、分析を行います。あなたご自身が特定されることはありません。あなたのご経験やお考えを率直にお答えください。

また、この調査はWebからの回答も可能です。Webによる回答を希望される方は、右のQRコードからアクセスしてください。

あなたのお仕事についてお聞きします。

Q1 あなたの職種を選んでください。

1. 看護職（正・准看護師、看護助手、助産師、保健師 等）
2. 介護職
3. 医療技術職
4. 事務職（ケアマネージャー、相談員、病棟クラーク、医療事務 等）
5. 1～4以外の職種

(1)

Q2 あなたが働いている主たる施設を選んでください。

1. 急性期が中心の病院
2. 回復期や慢性期が中心の病院
3. 心療内科またはメンタルクリニック等の医療機関
4. 上記以外の病院、診療所
5. 訪問系サービス（看護、介護 等）
6. 通所系サービス（デイケア・デイサービス 等）
7. 入居・施設系介護サービス（特別養護老人ホーム・介護老人保健施設 等）
8. 居宅介護支援事業所
9. 在宅介護（看護小規模多機能型居宅介護、小規模多機能型居宅介護 等）
10. 障がい者支援サービス
11. 血液センター
12. その他の施設

(2-3)

以下では、患者・利用者・家族からの迷惑行為についてお聞きします。

Q3 あなたは、過去3年の間に、患者・利用者・家族から迷惑行為の被害にあったことがありますか。

1. 病院・施設・訪問先（サービス中）であった
2. それ以外であった
3. 1、2の両方であった
4. なかった（→Q14へ）

(4)

Q 4 A. 過去3年の間に、あなたが患者・利用者・家族から受けた迷惑行為についてお聞きします。

A. これまで経験した迷惑行為について、あてはまる番号すべてについて左側の□内に○をつけてください。 (5-40)

- | | |
|--------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. 暴言 |
| <input type="checkbox"/> | 2. 威嚇・脅迫 |
| <input type="checkbox"/> | 3. 殴られたり、蹴られたりなどケガ等をして治療を伴うような暴力行為 |
| <input type="checkbox"/> | 4. 小突かれる、たたかれる、嘔み付かれる、引っかかるなどの暴力行為 |
| <input type="checkbox"/> | 5. パワーハラスメント |
| <input type="checkbox"/> | 6. セクシュアル・ハラスメント |
| <input type="checkbox"/> | 7. パワハラ、セクハラ以外のハラスメント |
| <input type="checkbox"/> | 8. 何回も同じ内容を繰り返すクレーム |
| <input type="checkbox"/> | 9. 長時間拘束 |
| <input type="checkbox"/> | 10. 権威的（説教）態度 |
| <input type="checkbox"/> | 11. 金品の要求 |
| <input type="checkbox"/> | 12. 土下座の強要 |
| <input type="checkbox"/> | 13. 度重なる電話 |
| <input type="checkbox"/> | 14. 過度な要求 |
| <input type="checkbox"/> | 15. ストーカー行為 |
| <input type="checkbox"/> | 16. 器物破損 |
| <input type="checkbox"/> | 17. SNS・インターネット上での誹謗中傷 |
| <input type="checkbox"/> | 18. その他（ ） |

B. Aで選択した迷惑行為のなかから、最も印象に残っている迷惑行為を1つ選択してください。

(41-42)

※以下の設問は、Q 4 の B（最も印象に残っている迷惑行為）についてお答えください。

Q 5 迷惑行為をしていた患者・利用者・家族の属性についてお聞きします。

A. 迷惑行為の行為者

- | | |
|-------------------------|----------------------|
| 1. 患者・利用者本人（認知症・精神疾患あり） | 5. 患者家族・利用者家族（親） |
| 2. 患者・利用者本人（認知症・精神疾患なし） | 6. 患者家族・利用者家族（その他親族） |
| 3. 患者家族・利用者家族（配偶者） | 7. その他 |
| 4. 患者家族・利用者家族（子ども） | 8. 回答しない |

(43)

B. 迷惑行為者の性別

1. 男性
2. 女性
3. わからない

(44)

C. 迷惑行為者の年代（おおよその印象でお答えください）

1. 20代以下
2. 30～50代
3. 60～70代
4. 80代以上

(45)

Q6 迷惑行為のきっかけとなった事柄を1つ選択してください。

1. 処置やサービス提供について（職員の態度）
2. 業務上の不備
3. 物品の欠陥
4. 相手の勘違い
5. 不満のはけ口・嫌がらせ
6. 患者・利用者本人の症状によるもの（認知症、精神疾患など）
7. わからない
8. その他（ ）

(46)

Q7 迷惑行為は、いつ発生しましたか。同一人物から複数回迷惑行為があった場合は、最も多かった時間帯をお答えください。

1. 日勤帯（日中）
2. 準夜・深夜帯（日勤帯以外の時間帯）
3. 勤務時間外
4. 覚えていない

(47)

Q8 迷惑行為をした患者・利用者・家族は何を求めてきましたか。あてはまる番号すべてについて左側の□内に○をつけてください。 (48-56)

- | | |
|--------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. 物品取り換え・再サービスを要求 |
| <input type="checkbox"/> | 2. 不手際などに関する謝罪の要求 |
| <input type="checkbox"/> | 3. 迷惑料・お詫びとしての現金の要求 |
| <input type="checkbox"/> | 4. 利用料や診察料などの支払い拒否 |
| <input type="checkbox"/> | 5. 景品や商品の要求 |
| <input type="checkbox"/> | 6. 上司・上長による謝罪の要求 |
| <input type="checkbox"/> | 7. 特別扱いの要求 |
| <input type="checkbox"/> | 8. その他（ ） |
| <input type="checkbox"/> | 9. 何も要求されなかった |

Q9 迷惑行為への対応はどの程度の時間がかかりましたか。現在も進行中の場合は、現在までの期間について回答してください。

- | | |
|--------------|---------------|
| 1. 1時間未満 | 4. 2日以上～3週間程度 |
| 2. 1時間～2時間程度 | 5. 1カ月～1年程度 |
| 3. 3時間～1日程度 | 6. 1年以上 |

(57)

Q10 あなたは、迷惑行為にあった時、どのような対応をしましたか。あてはまる番号すべてについて左側の□内に○をつけてください。 (58-66)

- | | | | |
|--|----------------|--|------------------|
| <input style="width: 30px; height: 25px; border: 1px solid black;" type="checkbox"/> | 1. 上司・同僚に引き継いだ | <input style="width: 30px; height: 25px; border: 1px solid black;" type="checkbox"/> | 6. 患者・利用者の家族を呼んだ |
| <input style="width: 30px; height: 25px; border: 1px solid black;" type="checkbox"/> | 2. 謝りつづけた | <input style="width: 30px; height: 25px; border: 1px solid black;" type="checkbox"/> | 7. 警察を呼んだ |
| <input style="width: 30px; height: 25px; border: 1px solid black;" type="checkbox"/> | 3. 危険を感じて退避した | <input style="width: 30px; height: 25px; border: 1px solid black;" type="checkbox"/> | 8. 何もできなかった |
| <input style="width: 30px; height: 25px; border: 1px solid black;" type="checkbox"/> | 4. 複数人で対応をした | <input style="width: 30px; height: 25px; border: 1px solid black;" type="checkbox"/> | 9. その他() |
| <input style="width: 30px; height: 25px; border: 1px solid black;" type="checkbox"/> | 5. 毅然と対応した | | |

Q11 迷惑行為を受けた後、あなたご自身に以下のような変化はありましたか。あてはまる番号すべてについて左側の□内に○をつけてください。 (67-90)

- | | | | |
|--|-----------------|--|---------------------|
| <input style="width: 30px; height: 25px; border: 1px solid black;" type="checkbox"/> | 1. 眠れなくなった | <input style="width: 30px; height: 25px; border: 1px solid black;" type="checkbox"/> | 7. 休職しようと思った |
| <input style="width: 30px; height: 25px; border: 1px solid black;" type="checkbox"/> | 2. 出勤が憂鬱になった | <input style="width: 30px; height: 25px; border: 1px solid black;" type="checkbox"/> | 8. 休職した |
| <input style="width: 30px; height: 25px; border: 1px solid black;" type="checkbox"/> | 3. 仕事に集中できなくなった | <input style="width: 30px; height: 25px; border: 1px solid black;" type="checkbox"/> | 9. 退職しようと思った |
| <input style="width: 30px; height: 25px; border: 1px solid black;" type="checkbox"/> | 4. 職場からの評価が低下した | <input style="width: 30px; height: 25px; border: 1px solid black;" type="checkbox"/> | 10. うつ病や統合失調症などになった |
| <input style="width: 30px; height: 25px; border: 1px solid black;" type="checkbox"/> | 5. 仕事を休むようになった | <input style="width: 30px; height: 25px; border: 1px solid black;" type="checkbox"/> | 11. その他() |
| <input style="width: 30px; height: 25px; border: 1px solid black;" type="checkbox"/> | 6. 異動を申請した | <input style="width: 30px; height: 25px; border: 1px solid black;" type="checkbox"/> | 12. 特に変化はなかった |

Q12 あなたは、迷惑行為の内容や悩みについて誰かに相談しましたか。主な相談先を3つ以内で選んでください。

- | | |
|---------------------|---------------------|
| 1. 同僚や先輩 | 7. 警察 |
| 2. 上司や管理職 | 8. 家族 |
| 3. 勤務先の相談窓口 | 9. 友人・知人 |
| 4. 労働組合や組合役員 | 10. その他() |
| 5. 行政の相談窓口など外部の専門機関 | 11. 相談できる窓口や人はいなかった |
| 6. 精神科などの医療機関 | 12. 誰にも相談しなかった |

(91-96)

Q13. 最も印象に残っている迷惑行為において、最も特徴的であった点、又は納得できなかったところがあれば書いてください。

〈自由回答〉

※以下の設問は、全員がお答えください。

Q14 あなたは、過去3年間に患者・利用者・家族からカスタマーハラスメントを受けたり、見聞きしたことはありますか。

1. 受けたことがある
2. 受けたことはないが、見聞きしたことはある
3. 受けたことも、見聞きしたこともない
4. よくわからない

(97)

Q15 あなたの勤務先には、患者・利用者・家族からの迷惑行為やカスタマーハラスメントに対応するためのマニュアルがありますか。

1. マニュアルがある
2. マニュアルはあるが、内容が古い
3. マニュアルがない
4. マニュアルがあるかどうかわからない

(98)

Q16 あなたの勤務先には、患者・利用者・家族からの迷惑行為やカスタマーハラスメントに対応するための相談窓口がありますか。

1. 相談窓口がある
2. 相談窓口はあるが、機能していない
3. 相談窓口はない
4. 相談窓口があるかどうかわからない

(99)

Q17 過去3年の間に、勤務先で迷惑行為への対応やカスタマーハラスメントを含めたハラスメントに関する研修を受けましたか。

1. 研修を受けた
2. 研修は実施しているが、受けていない
3. 研修は実施していない

(100)

Q18 過去3年の間に、あなたの職場（日常的にコミュニケーションを取る部や課の単位）で患者・利用者・家族からの迷惑行為を理由に、休職や退職した人はいましたか。

1. 休職した人、退職した人が両方いた
2. 退職した人はいないが、休職した人がいた
3. 休職した人はいないが、退職した人がいた
4. 休職した人、退職した人はいない

(101)

Q19 迷惑行為からあなたを守るために、今後、どのような措置が必要と考えますか。 あてはまる番号すべてについて左側の□内に○をつけてください。 (102-108)

| |
|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |

1. 迷惑行為防止のための啓発活動
2. 勤務先のマニュアルの整備
3. 勤務先の迷惑行為対策の教育
4. 勤務先の相談窓口の設置
5. 迷惑行為への対応を円滑にする組織体制の整備
6. 迷惑行為防止のための法律による規制
7. その他（ ）

最後に、あなたご自身についてお聞きします。

F 1 性別

1. 男性
2. 女性
3. 回答しない

(109)

F 2 年代

1. 19歳以下
2. 20～29歳
3. 30～39歳
4. 40～49歳
5. 50～59歳
6. 60～69歳
7. 70歳以上

(110)

F 3 雇用形態

1. 正社員・正規職員
2. 契約社員・嘱託社員等
3. パート・アルバイト
4. 派遣社員
5. その他

(111)

F 4 現在の仕事（職種）の経験年数（勤務先が変わっても、同じ仕事をしている場合は、合算してお答えください。）

- | | |
|------------|-------------|
| 1. 1年未満 | 5. 10～20年未満 |
| 2. 1～3年未満 | 6. 20～30年未満 |
| 3. 3～5年未満 | 7. 30年以上 |
| 4. 5～10年未満 | |

(112)

F 5 労働組合への加入

- | | |
|-----------|------------|
| 1. 加入している | 2. 加入していない |
|-----------|------------|

(113)

※事業所コード入力欄

組合から指示があったコードを記入してください。指示がなかった場合は、空欄のまま構いません。

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

(114-116)

以上で調査は終了です。ご協力ありがとうございました。