

## 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

UAゼンセンと保健医療福祉労働組合協議会（ヘルスケア労協）では、医療・介護現場におけるカスタマーハラスメント（カスハラ）と迷惑行為の実態とカスハラ対策の現状把握を目的にアンケート調査を実施しました。

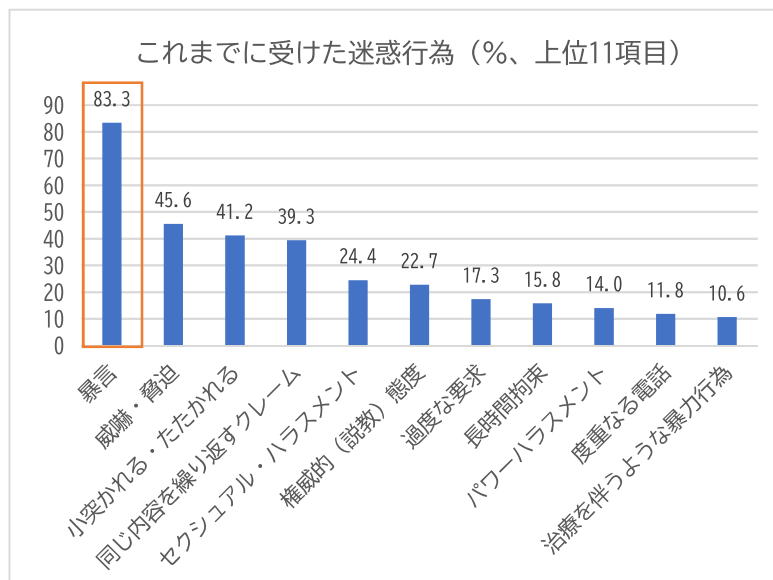
※本調査では、カスタマーハラスメントを「顧客や取引先（医療や介護現場では患者・利用者・家族など）」といった優位な立場を背景に行われる悪質な要求や理不尽なクレーム」とし、要求や主張する内容に正当性があっても暴力や暴言など主張方法に問題がある場合も該当することにした。

### 調査の実施概要

- 調査時期：2023年10月～2024年1月
- 調査対象：医療・介護分野で働く組合員（一部、非組合員を含む）
- 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）
- 回答者の性別構成：男性20.1%、女性76.2%
- 回答者の職種構成：「看護職」38.4%、「介護職」14.7%、「医療技術職」12.8%、「事務職」29.5%

### 患者・利用者・家族からの迷惑行為

- 過去3年間に患者・利用者・家族から**迷惑行為の被害にあったことがある割合は44.4%**です。看護職では54.9%と過半数を占めています。
- 患者・利用者・家族から迷惑行為を受けた人がこれまで受けた迷惑行為（複数選択）は、「**暴言**」が**83.3%**と際立って多くなっています。また、「**威嚇・脅迫**」（45.6%）、「**小突かれる・たたかれるなどの暴力行為**」（41.2%）、「**何回も同じ内容を繰り返すクレーム**」（39.3%）も上位を占めています。
- 職種別にみると、すべての職種で「**暴言**」が8割を超え、最も多くなっています。それ以外では、**介護職で「小突かれる・たたかれる等の暴力行為」が7割弱、「ケガ等治療を伴うような暴力行為」が2割強**と他の職種に比べて多くなっています。また、**事務職では、半数が「何回も同じ内容を繰り返すクレーム」を経験している。加えて、「権威的（説教）態度」や「長時間拘束」、「度重なる電話」も2～3割と他の職種に比べて多いのが特徴**です。
- 最も印象に残っている迷惑行為は、「**暴言**」が36.6%と際立って多く、これに「**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%）が続いています。
- 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）」が43.3%**を占め、「**本人（認知症・精神疾患なし）」（33.3%）**を合わせると、本人による迷惑行為が8割近くに及んでいます。



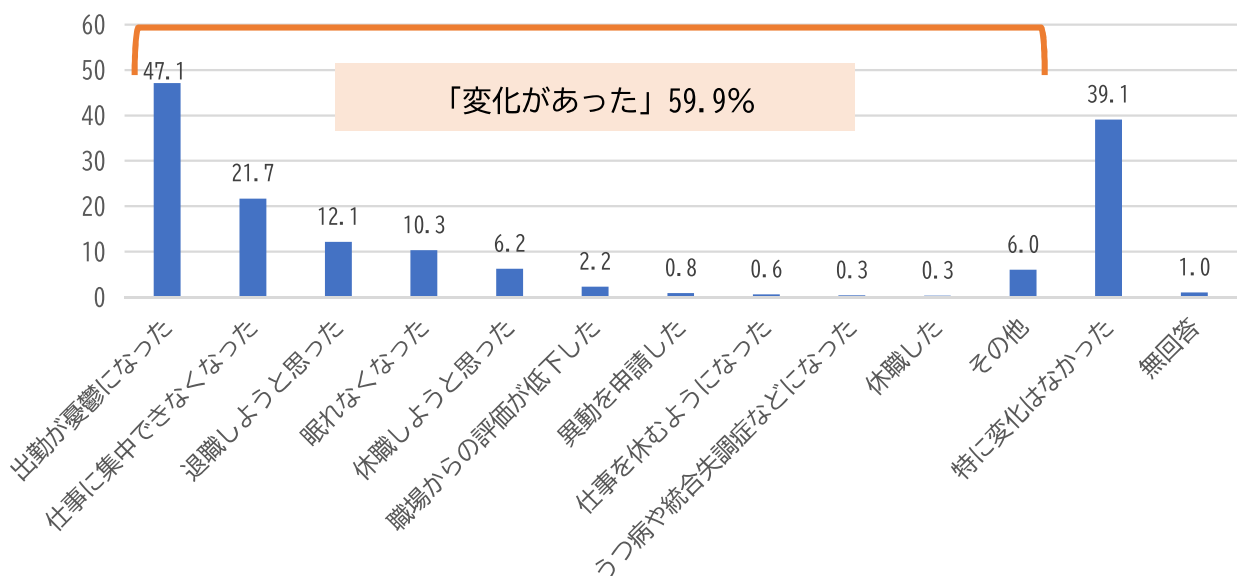
- 医療・技術職や介護職では“本人”による迷惑行為が8割超と多くなっていますが、事務職では“家族”が3割近くを占め、他の職種に比べて多いのが特徴です。
- 迷惑行為の行為者別に迷惑行為の内容をみても「暴言」が多数を占める点は共通していますが、行為者ごとの特徴もみられます。

### 最も印象に残っている迷惑行為について(自由記入意見から)

- ・ 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。ここまで言われたいいけないのかと思った。(看護)
- ・ 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。(看護)
- ・ 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。(介護)
- ・ 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。(介護)
- ・ 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。(医療技術)
- ・ 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んだ(事務)。
- ・ 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。(事務)

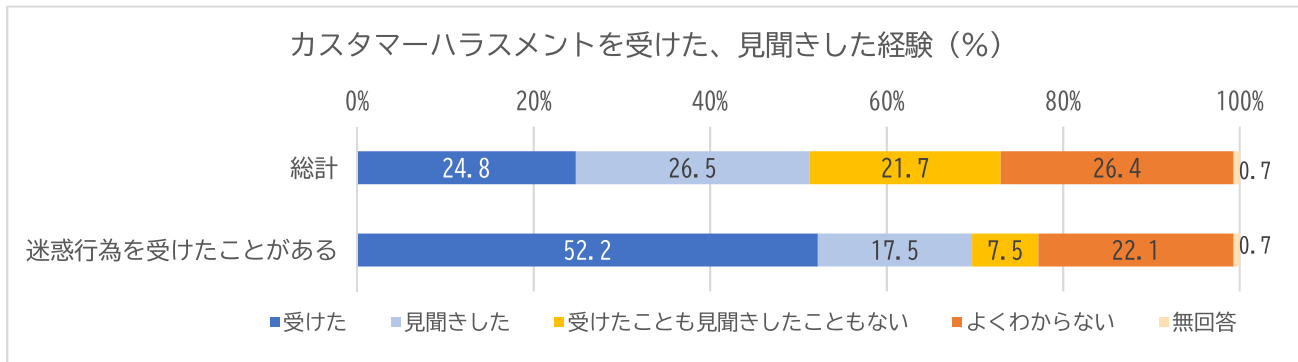
- 迷惑行為のきっかけは、「患者・利用者本人の症状によるもの」(26.8%)が最も多く、「処置やサービス提供(職員の態度)」(20.7%)、「不満のはげ口・いやがらせ」(20.5%)も2割を占めます。行為者のうち「本人(認知症・精神疾患あり)」が多い介護職では、半数が迷惑行為のきっかけを「患者・利用者本人の症状によるもの」と回答しています。
- 迷惑行為を受けたあと、「特に変化はなかった」は4割で、6割が変化を感じています。変化として最も多いのが「出勤が憂鬱になった」で5割を占め、「仕事に集中できなかつた」も2割強を占めています。職種別にみると、介護職では「退職しようと思った」、事務職では「仕事に集中できなかつた」が他の職種に比べて多くなっています。

迷惑行為を受けた後の変化(複数選択、%)

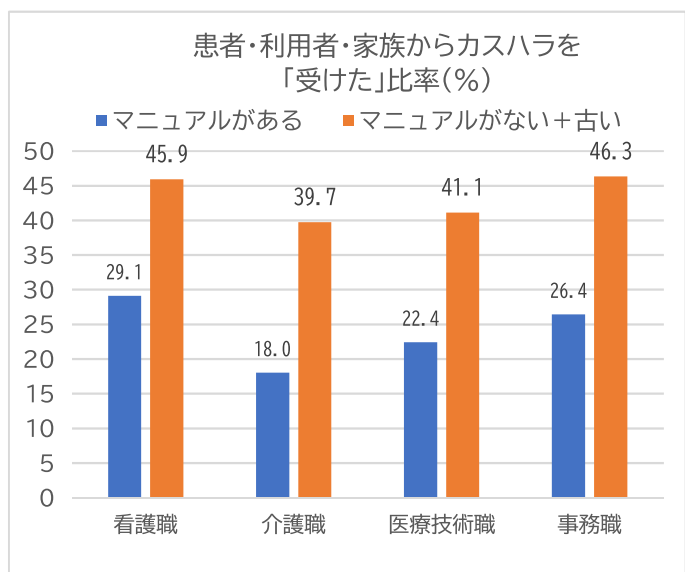
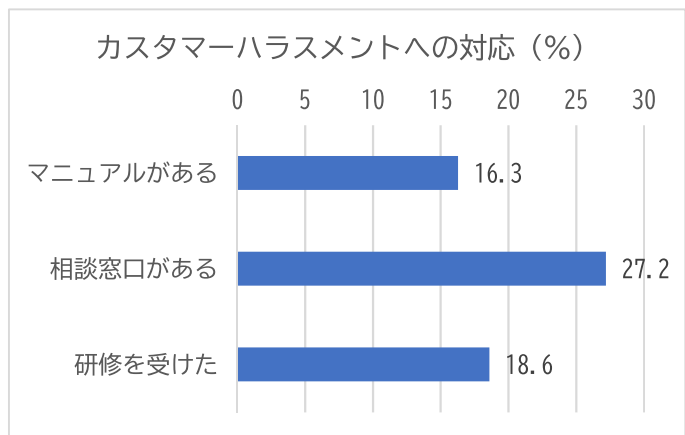


## カスタマーハラスメントとその対応

- 過去3年間に患者・利用者・家族からカスタハラを「受けた」割合は24.8%で、「見聞きした」(26.5%)を合わせると、半数の回答者の職場でカスタハラが生じていることがわかります。また、「よくわからない」(26.4%)も全体の4分の1を占めています。
- 過去3年以内に迷惑行為を受けた人で、カスタハラを「受けた」は52.5%で、迷惑行為を経験している人でも半数近くが迷惑行為をカスタハラと認識していません。さらに、迷惑行為の行為者が認知症や精神疾患がある患者・利用者の場合、カスタハラを「受けた」割合は相対的に少なくなります。



- 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「マニュアルがあるかわからない」(66.1%)が3分の2に及び、「マニュアルがある」は16.3%にとどまります。
- 「相談窓口がある」は27.2%で、「相談窓口があるかどうかわからない」(57.7%)が6割近くを占めています。
- 「研修を受けた」は18.6%で、「研修は実施していない」(68.2%)が7割近くに及んでいます。
- 「マニュアルがある」と回答した層では、カスタハラを「受けた」比率が相対的に低く、マニュアルがカスタマーハラスメントの抑制に一定の効果があることがうかがえます。
- 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%と最も多くなっています。これに次いで「勤務先のマニュアルの整備」(51.0%)が半数を占めており、マニュアルの整備を求める声も多くなっています。



## <職種別にみたカスハラの実態と対応>

	特徴
看護職	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 認知症・精神疾患がある患者・利用者から迷惑行為を受けた人で「カスハラ」に対する認知が相対的に低い</li> <li>● 正社員・正規職員以外で迷惑行為・カスタマーハラスメントに対応した「マニュアル」の有無を知らない人がやや多い</li> </ul>
介護職	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 他の職種に比べて迷惑行為の対応に時間がかかるケースが多い</li> <li>● 迷惑行為を受けた人のなかでも「カスハラ」を受けたという認識を持つ人が少ない</li> <li>● 迷惑行為・カスタマーハラスメントに対応したマニュアルが「ある」が少ない</li> <li>● 迷惑行為の対応やカスタマーハラスメントに関する研修の実施率が低い</li> <li>● 正社員・正規職員以外で相談窓口の有無を知らない人が多い</li> </ul>
医療技術職	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (女性)他の職種よりもセクシュアル・ハラスメントを経験した割合が多い</li> <li>● 迷惑行為の内容や悩みを「上司や管理職」に相談する割合が少ない</li> </ul>
事務職	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 迷惑行為への対応として正社員・正社員以外で「謝りつづけた」が多い</li> <li>● 迷惑行為の内容や悩みを「上司や管理職」に相談する割合が少ない</li> <li>● 他の職種に比べてカスハラに対する認知度が高い</li> <li>● 正社員・正規職員以外で迷惑行為・カスタマーハラスメントに対応したマニュアル、相談窓口の有無を知らない人がやや多い</li> </ul>

### 今回調査から明らかになったポイント

- 医療・介護分野でも職種や迷惑行為の当事者によって迷惑行為の内容や対応には違いがある。
- 迷惑行為を受けた人の6割が、仕事に対する気持ちや体調への変化を感じており、人手不足のなか人員配置に影響が出る可能性も考えられる。
- カスハラを受けたり、見聞きしている割合は半数を占めるが、4人に1人が「よくわからない」回答しており、カスハラの実態が進んでいない。
- 迷惑行為を受けた人でもカスハラを「受けた」割合は半数程度である。認知症や精神疾患を持つ患者・利用者の迷惑行為をカスハラではなく症状として捉えているケースが少なくないことがうかがえる。
- 「マニュアルがある」は2割弱と少ないが、「マニュアルがある」職場で働いている人は、カスハラを「受けた」割合は少ない。また、迷惑行為防止のため、半数が「マニュアル整備」を求めている。

### 【介護現場におけるハラスメント対策】

厚生労働省では、全産業を対象とした主に職場における上司、同僚等によるハラスメントについて「職場におけるハラスメント対策マニュアル」(2017年)及び「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討報告書」(2018年)が公表されています。また、2019年には「介護におけるハラスメント対策マニュアル」、2022年には同マニュアルの改訂版が公表されています。

また、研修等でそのまま活用が可能な①地方公共団体や関係団体が介護事業者の管理者等を対象に実施する研修の手引き(職員からの相談の受付、対応の仕方等)、②介護事業者の管理者等が職員を対象に実施する研修の手引き・動画(サービス提供前後の確認事項、管理者への相談の仕方等)が作成されています。

### 調査についての問い合わせ先

- U A ゼンセン総合サービス部門(担当:扇谷/山崎) TEL 03-3288-3736
- 保健医療福祉労働組合協議会(担当:佐々木) TEL 03-3451-6025