

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
第4章 カスタマーハラスメントへの対応	35
1. カスタマーハラスメントの経験	35
2. マニュアルの有無	37
3. 相談窓口の有無	40
4. 研修の有無	42
5. 迷惑行為により休職・退職した人の有無	44
6. 迷惑行為から守るために必要な措置	46
【調査票】	49

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															
U A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

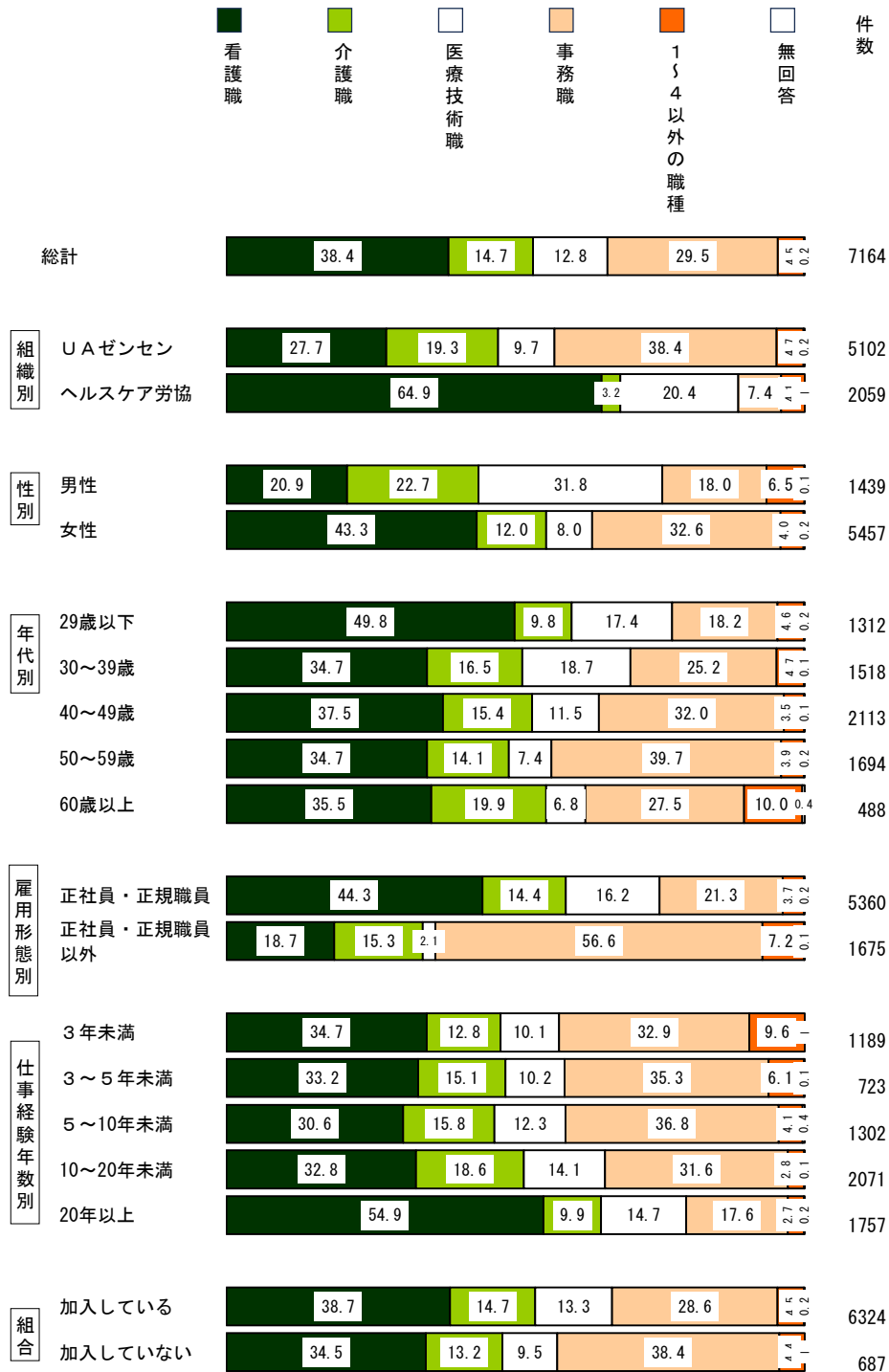
(2) 職種

「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	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

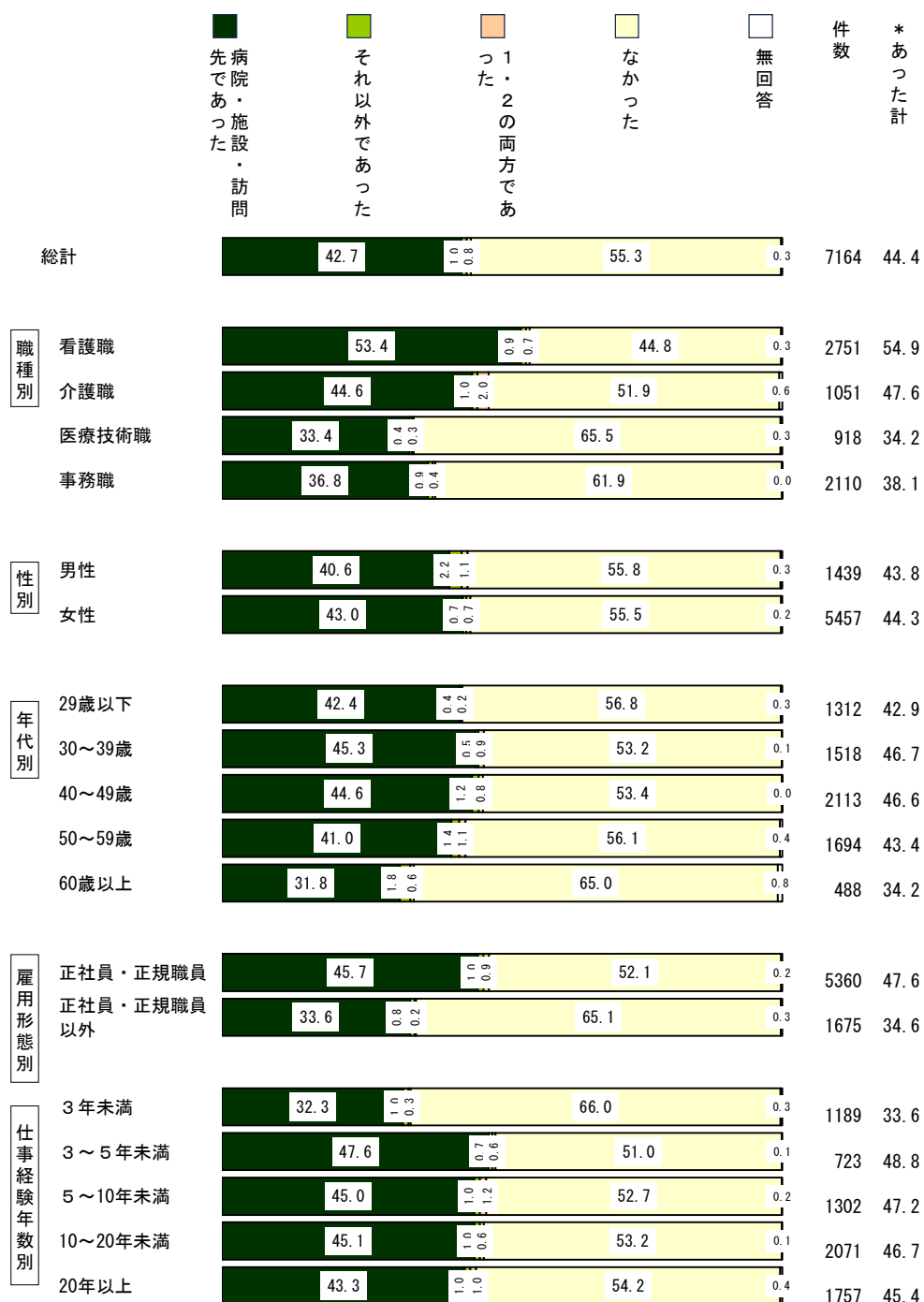
1. 迷惑行為の経験

—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

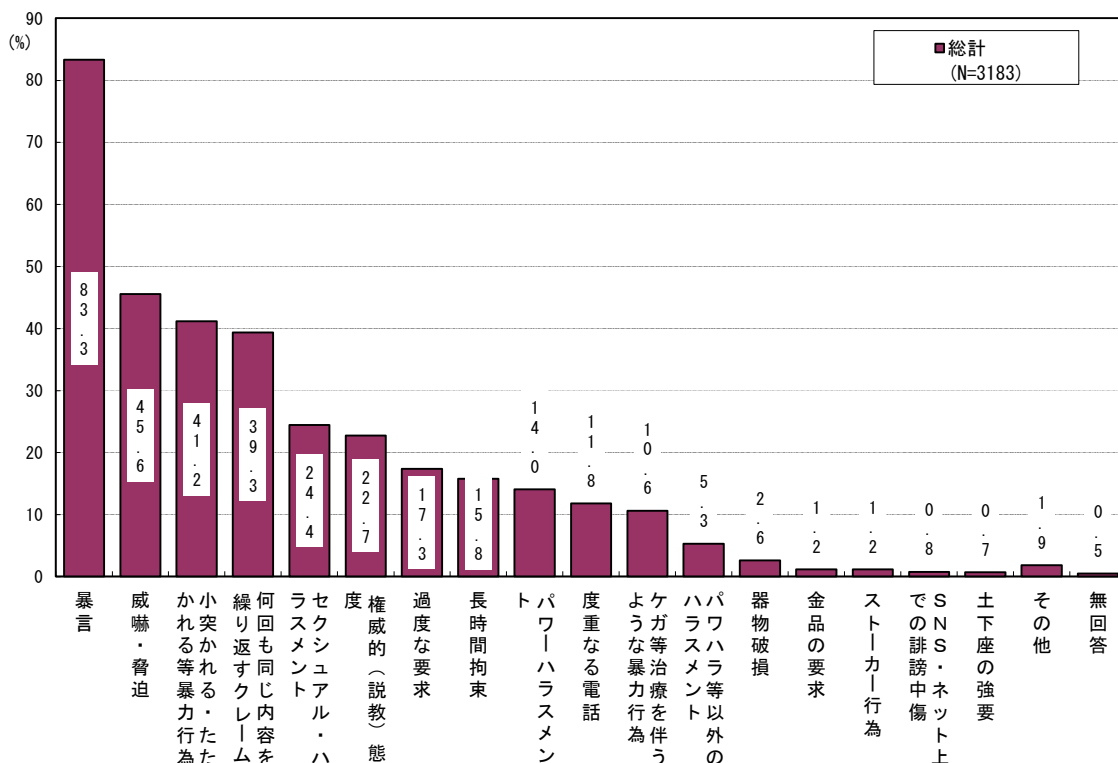
(1) これまでに経験した迷惑行為

—「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）

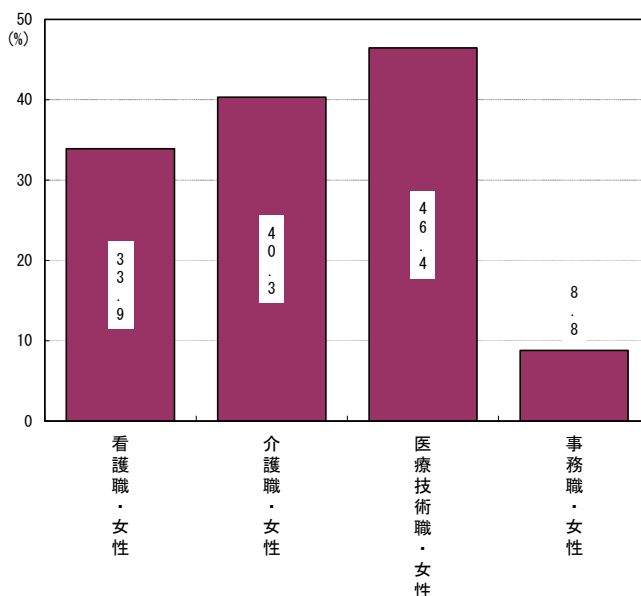
	暴言	威嚇・脅迫	ような暴力行為を伴う	ケガ等治療を行わなければならない	小突かれる等・た	トワイハラスメント	パワハラ・セクシュアル・ハラスメント	ハラスメント以外の	パワハラ等以外の	繰り返すクレーム	何回も同じ内容を	長時間拘束	度権威的（説教）態	品品の要求	土下座の強要	度重なる電話	過度な要求	ストーカー行為	器物破損	での誹謗中傷	SNS・ネット上	その他	無回答	件数
総計	83.3 ①	45.6 ②	10.6	41.2 ③	14.0	24.4 ⑤	5.3	39.3 ④	15.8	22.7 ⑥	1.2	0.7	11.8	17.3 ⑦	1.2	2.6	0.8	1.9	0.5				3183	
職種別	看護職	85.8 ①	48.2 ③	13.4	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	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	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	18.8 ⑥	0.3	0.6	5.7	12.4	1.3	1.3	...	1.6	0.6	...	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	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	25.7 ⑤	2.2	1.4	14.4	24.7 ⑥	1.1	5.4	1.0	1.7	0.6	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	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	21.3 ⑥	0.7	0.5	10.8	14.9	2.7	2.5	0.5	0.9	0.4	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	26.7 ⑥	2.0	0.8	12.0	20.7 ⑦	1.8	2.8	0.7	1.7	0.1	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	22.8 ⑤	1.6	0.8	12.5	18.7 ⑦	0.7	2.6	0.6	1.5	0.3	0.6	1.5	0.3	984
	50～59歳	83.3 ①	44.6 ②	7.3	32.5 ④	14.5	14.1 ⑦	5.7	37.6 ③	13.3	21.9 ⑤	0.3	0.8	11.4	14.9 ⑥	0.3	2.4	1.4	2.9	0.7	1.4	2.9	0.7	736
	60歳以上	83.8 ①	32.3 ③	7.2	31.1 ④	16.2	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	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	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	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	...	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	20.4 ⑥	0.8	0.6	9.1	15.3 ⑦	1.4	3.1	...	0.8	0.6	...	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	23.8 ⑥	1.3	0.2	13.4	18.6 ⑦	1.8	2.4	1.1	1.6	0.2	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	23.7 ⑤	1.6	1.4	12.2	18.6 ⑦	1.0	3.2	1.0	1.6	0.3	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	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	ような暴力行為を伴う	ケガ等治療を行った	小突かれる・たたかれる等暴力行為	トワハラ	パワハラ	セクハラ	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	度々威嚇(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の特徴といえる。

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	ラセクスメン	セクスメン	ハラメン	パワハラ	線り返す	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・ネット上での誹謗中傷	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							
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	3.4	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	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	3.7	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 者 （ 認 知 症 ・ 精 神 疾 患 あり）	本 疾 人 患 者 （ 認 知 症 ・ 精 神 疾 患 なし）	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 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	60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	<u>10.6</u>	<u>28.8</u>	58.0	2.2	500
	医療技術職	74.2	22.3	1.9	1.6	0.3	<u>22.6</u>	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	<u>58.7</u>	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	<u>37.0</u>	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 式	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 度提	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 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	2.1	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	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	0.5	16.7 ③	25.5 ①	3.7	6.9 ④	11.6	...	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 の 状 況 に よ る も の	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	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 ③	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 ③	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 ③	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 ③	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

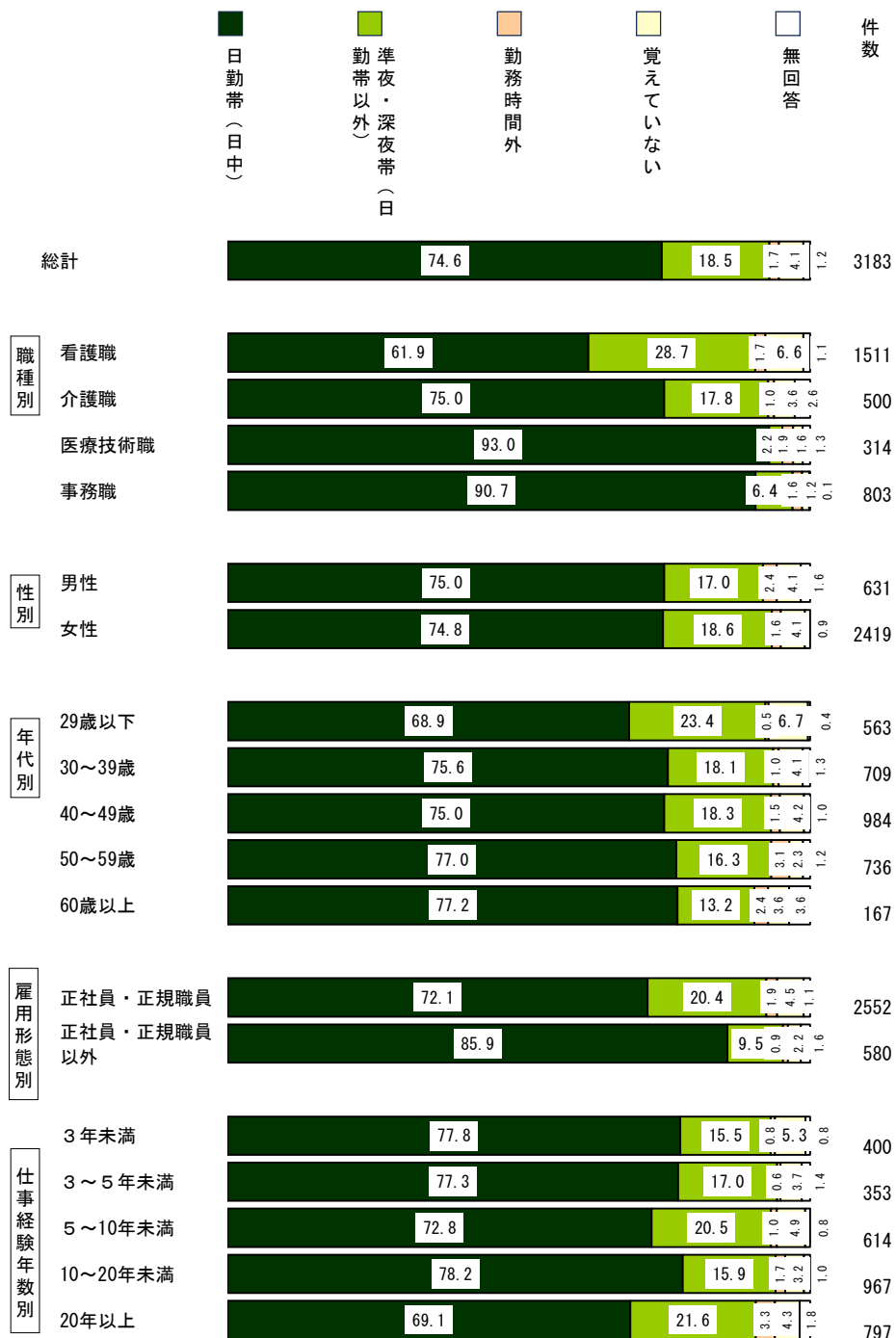
3. 迷惑行為が発生した時間

- 「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）。

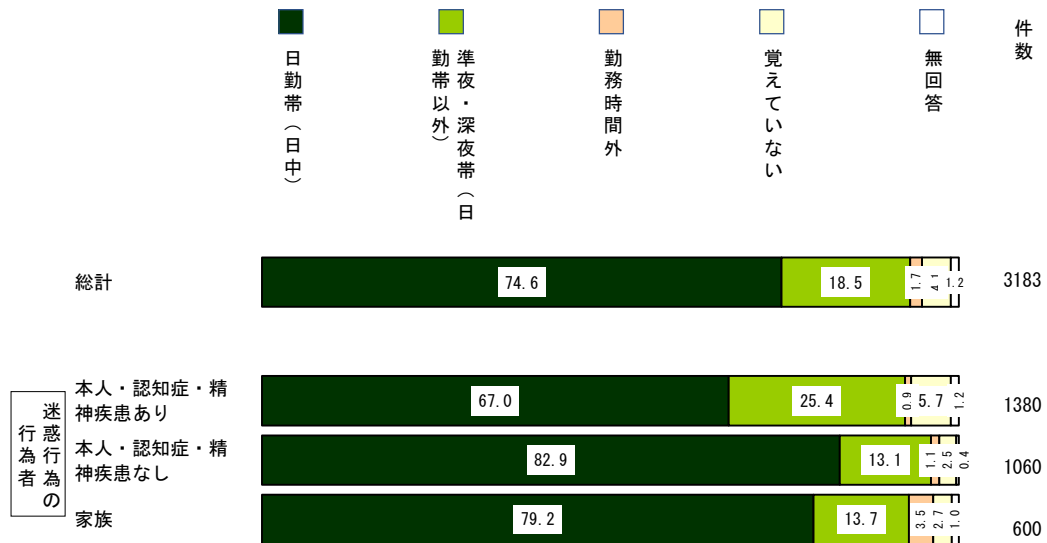
職種別にみると、医療技術職や事務職では「日勤帯」が9割超を占めるが、看護職では「準夜・深夜帯（日勤帯以外）」が3割近く、介護職でも2割近くを占める。

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）



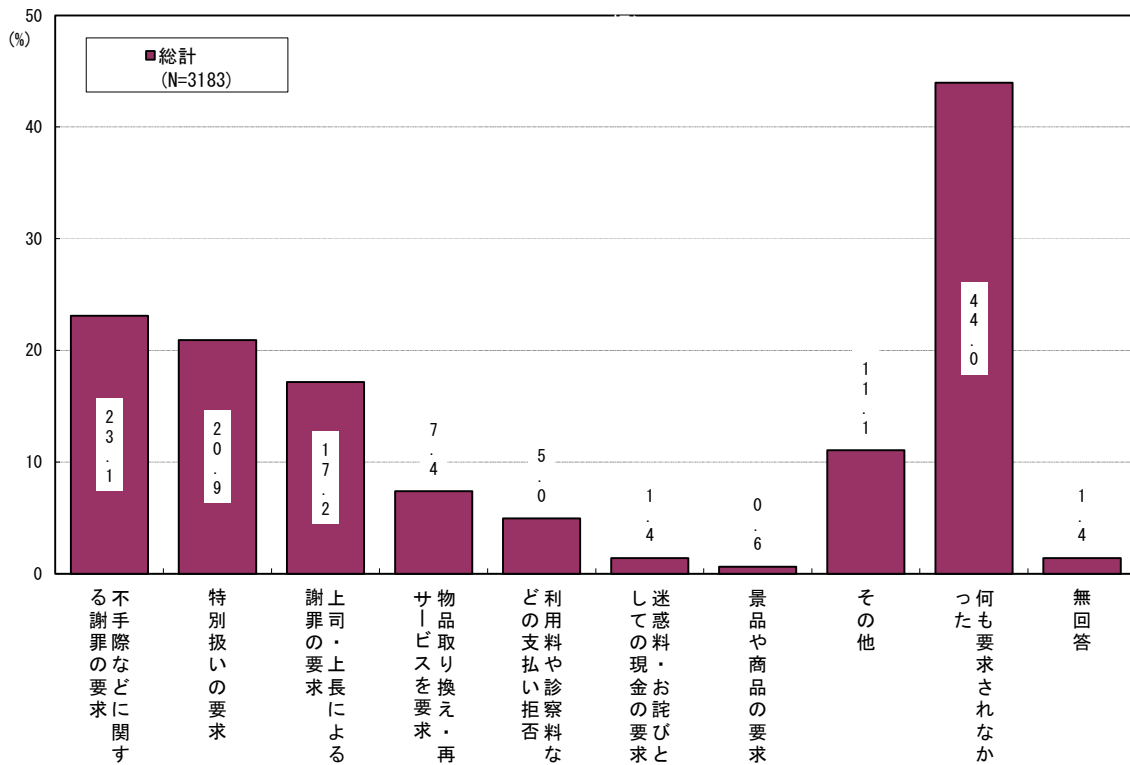
4. 患者・利用者・家族が求めてきたこと

—「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・利用者家族で多い—

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	物 品 取 り か え 再	不 手 際 な ど に 関 す	謝 罪 の 要 求	迷 惑 の 現 状 に 関 す	ど の 料 金 お 詫 言 ひ と	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 か つ た	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	<u>13.2</u> ③	1.6	1.2	0.6	<u>11.6</u>	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	<u>11.8</u> 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	<u>29.1</u> 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	<u>17.4</u> 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	<u>13.8</u> 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	<u>16.5</u> ③	1.3	4.3	1.0	<u>10.8</u> 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<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 し や り に な ら な い と い う 要 求	迷 惑 の 料 金 の 詫 言 を 要 求	ど の 支 払 い を 拒 否 し た	利 用 者 や 診 察 料 な ど の 要 求	景 品 や 商 品 の 要 求	謝 罪 の 要 求 に よ る	上 司 ・ 上 長 に よ る	特 別 扱 い の 要 求	そ の 他	か つ も た ら な い	何 も 要 求 さ れ な か つ た	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					
迷惑行為者 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					
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					
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					
迷惑行為者 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					
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					
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					
迷惑行為者 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					
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					
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					
迷惑行為者 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					
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					
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 取 り を 要 求	不 手 際 の 要 求	迷 惑 の 現 状 に 関 す る 要 求	ど の 料 金 お 詫 言 ひ を 要 す	利 用 者 の 支 払 や 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	何 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				
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				
性別 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				
年代別 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				
年代別 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				
年代別 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				
性別 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				
年代別 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				
年代別 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				
年代別 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				
性別 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				
年代別 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				
年代別 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				
年代別 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

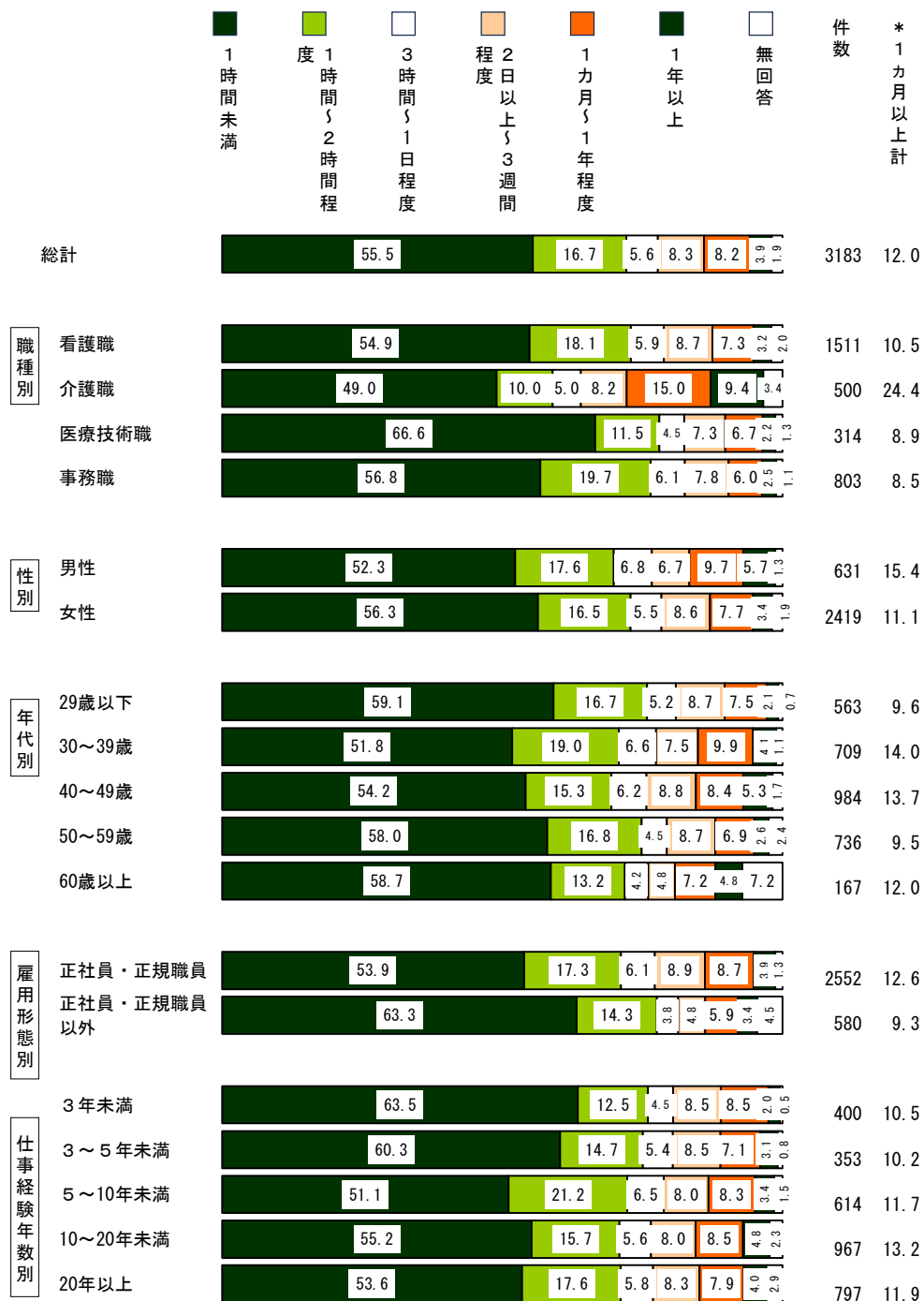
5. 迷惑行為の対応にかかった時間

- 「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	48.9	21.9	5.1	13.5	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	15.0	9.4	3.4	500	24.4
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	14.6	9.1	2.7	329	23.7
本人（認知症・精神疾患なし）	<u>40.7</u>	<u>10.5</u>	4.7	11.6	17.4	10.5	4.7	86	27.9
家族	50.7	5.8	10.1	5.8	14.5	11.6	1.4	69	26.1
医療技術職計	66.6	11.5	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）	72.4	9.7	2.8	4.8	6.9	2.1	1.4	145	9.0
本人（認知症・精神疾患なし）	66.1	<u>10.2</u>	4.7	8.7	7.1	3.1	...	127	10.2
家族	48.4	29.0	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

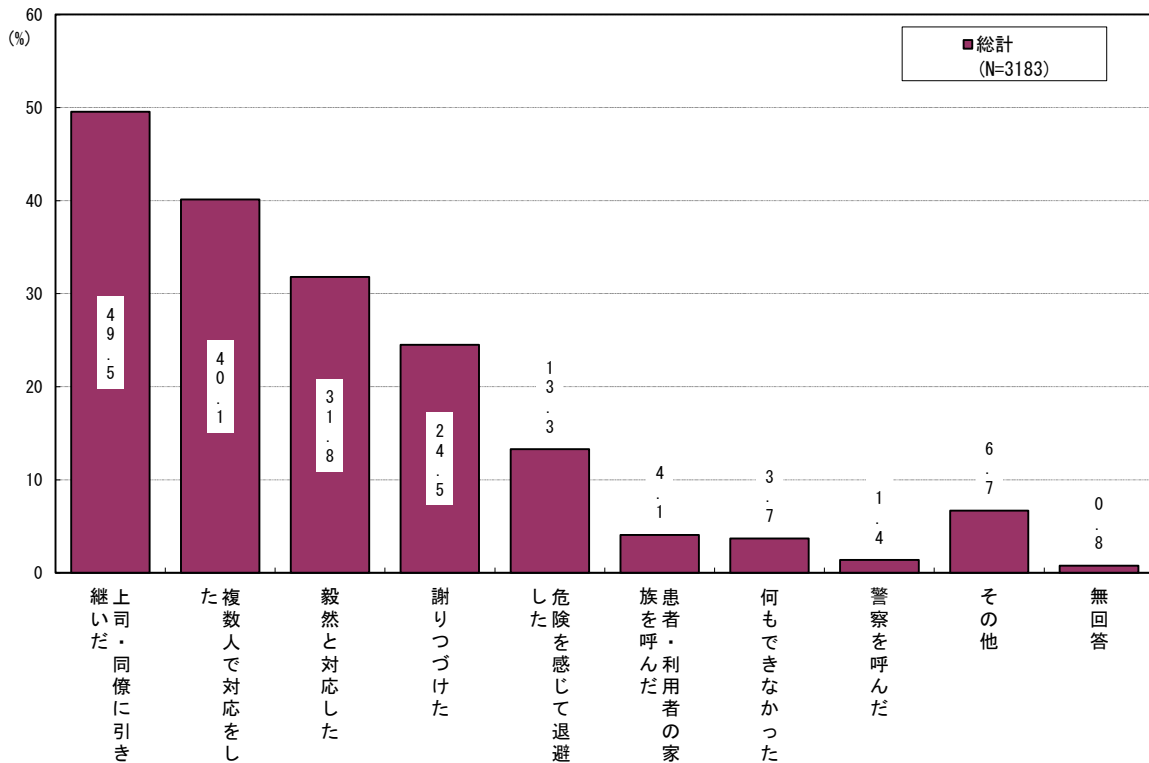
6. 迷惑行為にあった時の対応

—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)

	継上 い司 だ・ 同 僚に 引き	謝り つづ けた	し危 た險 を感 じて 退避	た複 数人 で対 応を し	毅 然と 対応 した	族患 者を 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
職種別											
看護職	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
介護職	48.2 ①	15.8 ④	18.6	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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）

	継上 い司 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 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	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 ①	33.3 ④	16.7	25.0 ②	25.0 ③	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	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	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
迷惑行為者 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
迷惑行為者 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
迷惑行為者 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
迷惑行為者 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
迷惑行為者 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
迷惑行為者 家族	52.2 ①	<u>37.7</u> ②	<u>2.9</u> ④	<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
迷惑行為者 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
迷惑行為者 本人（認知症・精神疾患なし）	48.8 ①	<u>34.6</u> ③	<u>7.9</u> ④	<u>26.0</u> ④	<u>40.9</u> ②	3.9	0.8	2.4	2.4	...	127
迷惑行為者 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
迷惑行為者 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
迷惑行為者 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
迷惑行為者 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 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 ④	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 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	

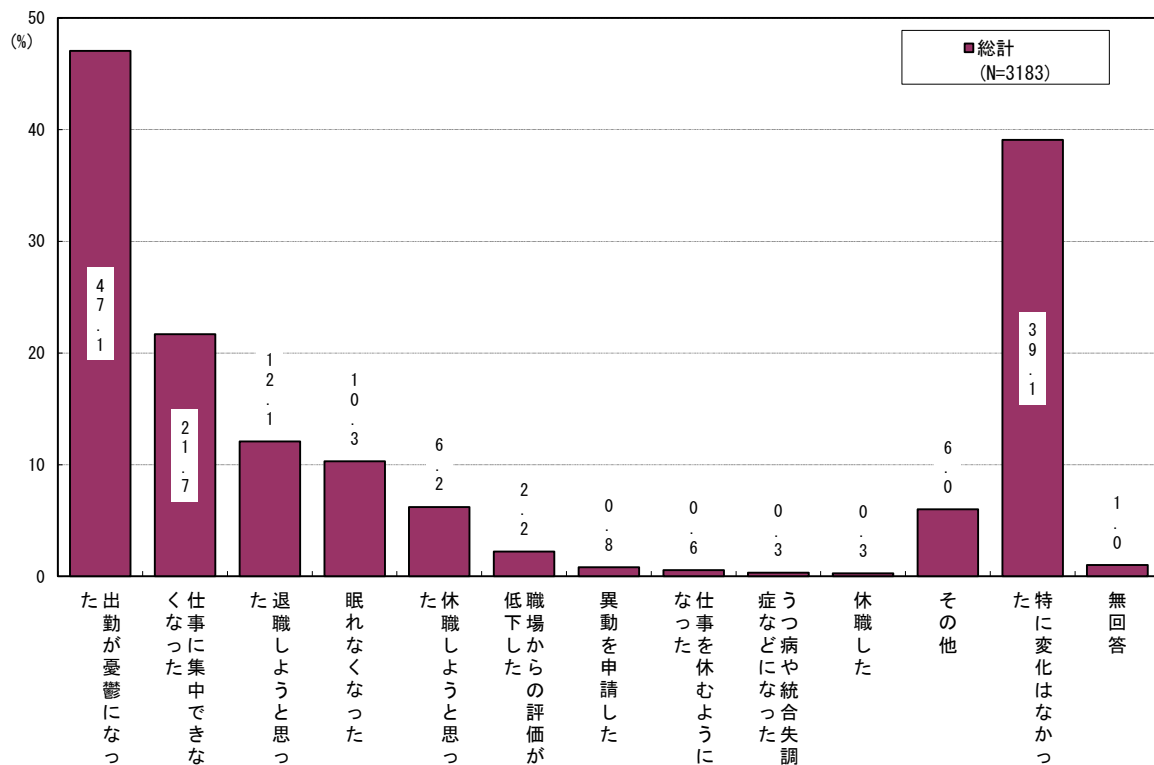
※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す
 ※丸数字は比率の順位（第4位まで表示）
 ※件数30以下なら網掛等非表示

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	くつが痛くなった	仕事に集中できなかった	職場からの評価が下がった	仕事を休むようになった	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	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低くなった	仕事を休むようになった	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
迷惑行為者の本人（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	8.8 ④	0.4	6.4	45.5 ①	1.6	737
迷惑行為者の本人（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
迷惑行為者の家族	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
迷惑行為者の本人（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
迷惑行為者の本人（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
迷惑行為者の家族	20.3 ④	47.8 ①	24.6 ③	2.9	...	1.4	2.9	1.4	10.1 ⑤	...	10.1 ⑤	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
迷惑行為者の本人（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
迷惑行為者の本人（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
迷惑行為者の家族	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
迷惑行為者の本人（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
迷惑行為者の本人（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
迷惑行為者の家族	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	な仕事に集中できなかった	仕事したからの評価が低	な仕事を休むように	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	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

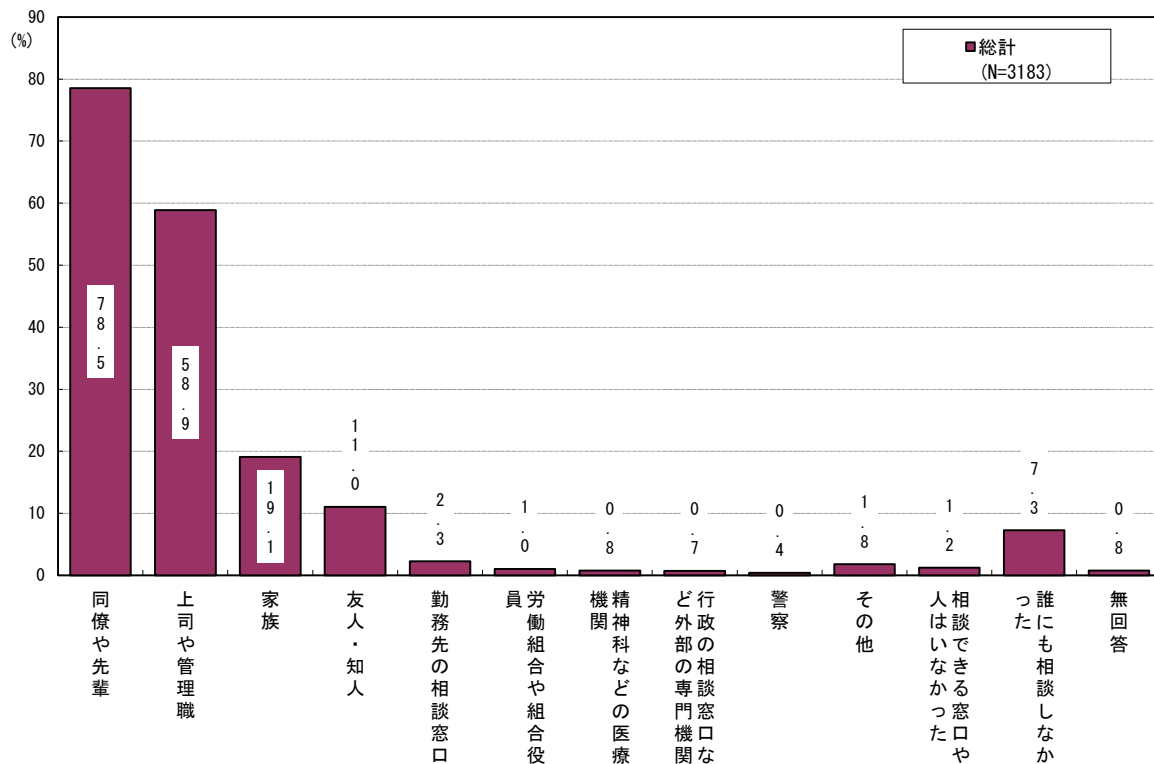
8. 悩みの相談先

— 「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<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	外部の専門機関	行政の相談窓口	精神科などの医療	警察	家族	友人・知人	その他	相談できなかつた	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 ⑤	1.0	1.9	13.1 ④	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 ⑤	2.1	2.5	8.0 ④	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 ⑤	2.1	1.6	10.6 ④	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)

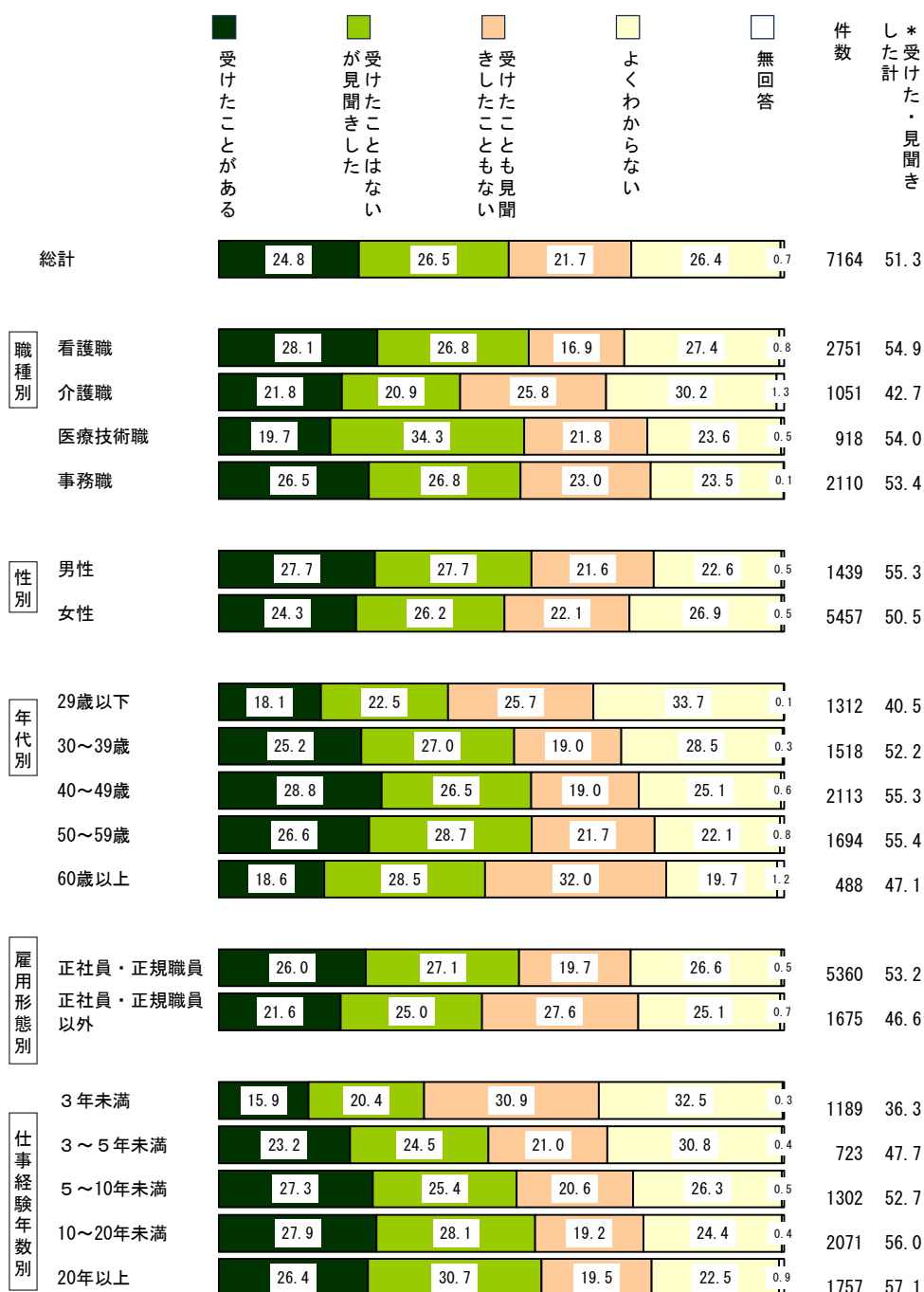
第4章 カスタマーハラスメントへの対応

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	受けましたことはいない	よくわからない	無回答	件数	* 受けた・見聞きした計
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)	<u>39.8</u>	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)	<u>37.7</u>	18.5	12.8	28.9	2.1	329	56.2
本人(認知症・精神疾患なし)	<u>39.5</u>	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

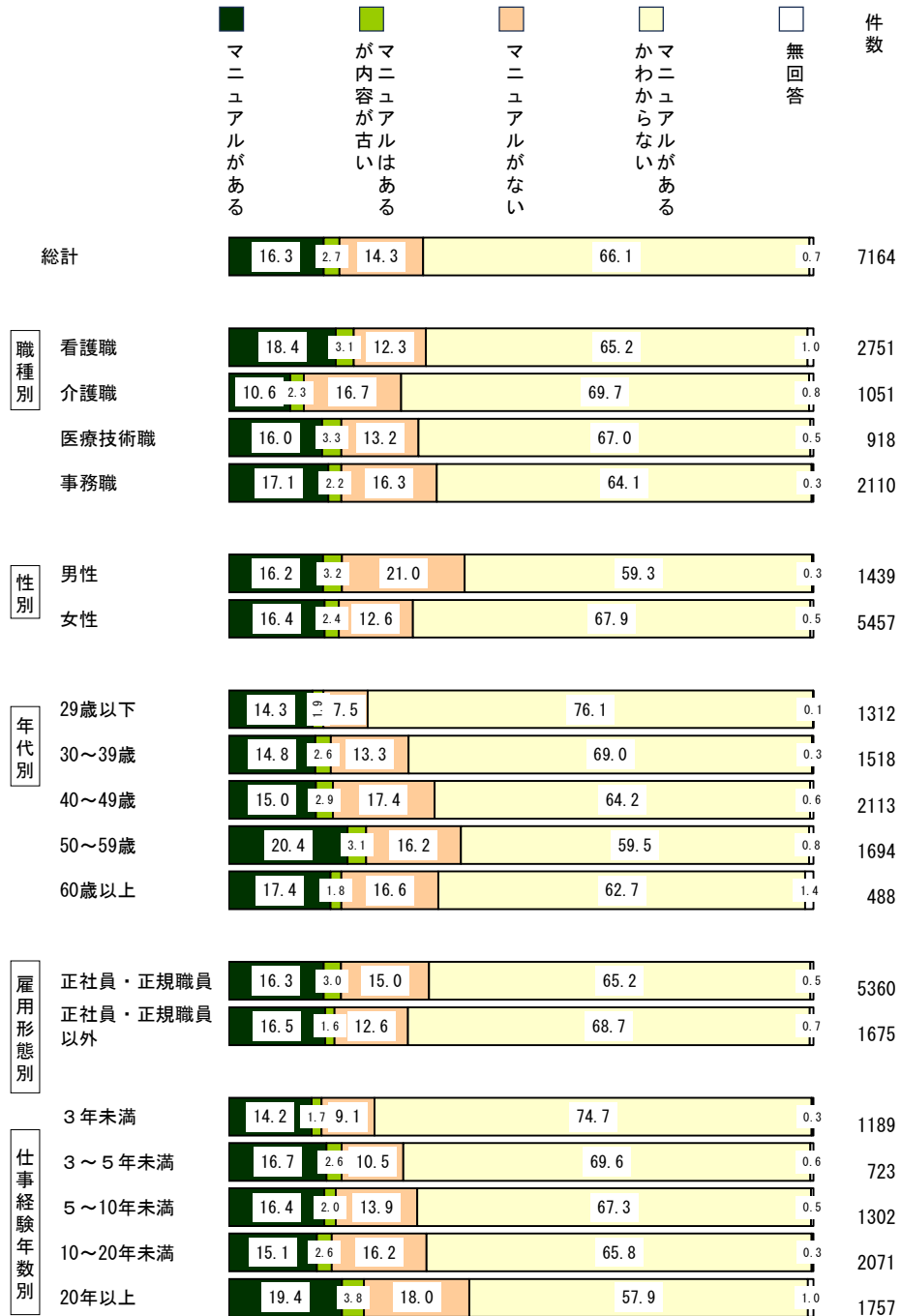
※下線数字は「迷惑行為があった計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「迷惑行為があった計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「迷惑行為があった計」より15ポイント以上多いことを示す

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内容が古い」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

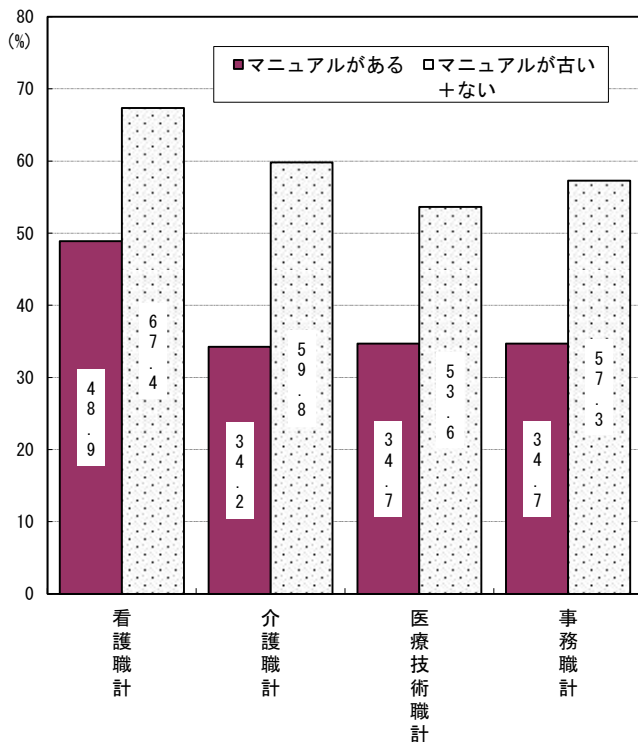
	マ ニ ユ ア ル が あ る	が マ ニ ユ ア ル が あ い あ る	マ ニ ユ ア ル が あ い あ る	マ ニ ユ ア ル が あ い あ る	マ ニ ユ ア ル が あ い あ る	無 回 答	件 数
総計	16.3	2.7	14.3	66.1	0.7	7164	
看護職計	18.4	3.1	12.3	65.2	1.0	2751	
形雇用 態用	正社員・正規職員	18.7	3.2	12.7	64.7	0.7	2374
形雇用 態用	正社員・正規職員以外	16.9	1.3	10.5	69.3	1.9	313
介護職計	<u>10.6</u>	2.3	16.7	69.7	0.8	1051	
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

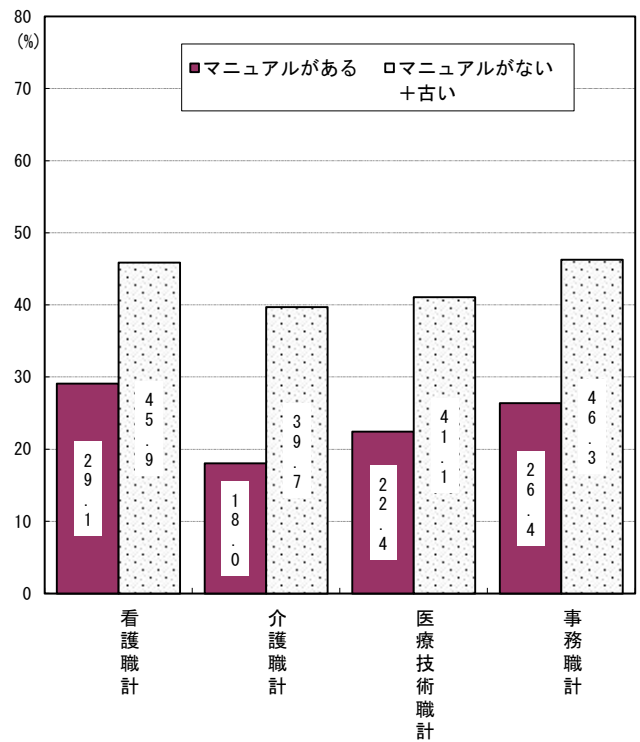
第4-3図は、マニュアルの有無別に迷惑行為の被害に「あった」比率をみたものである。これを見ると、いずれの職種においても、迷惑行為やカスタマーハラスメントに対応するためのマニュアルがあると回答した層に比べて、マニュアルが古い、ないと回答した層で迷惑行為に「あった」が20ポイント前後多い。

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「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

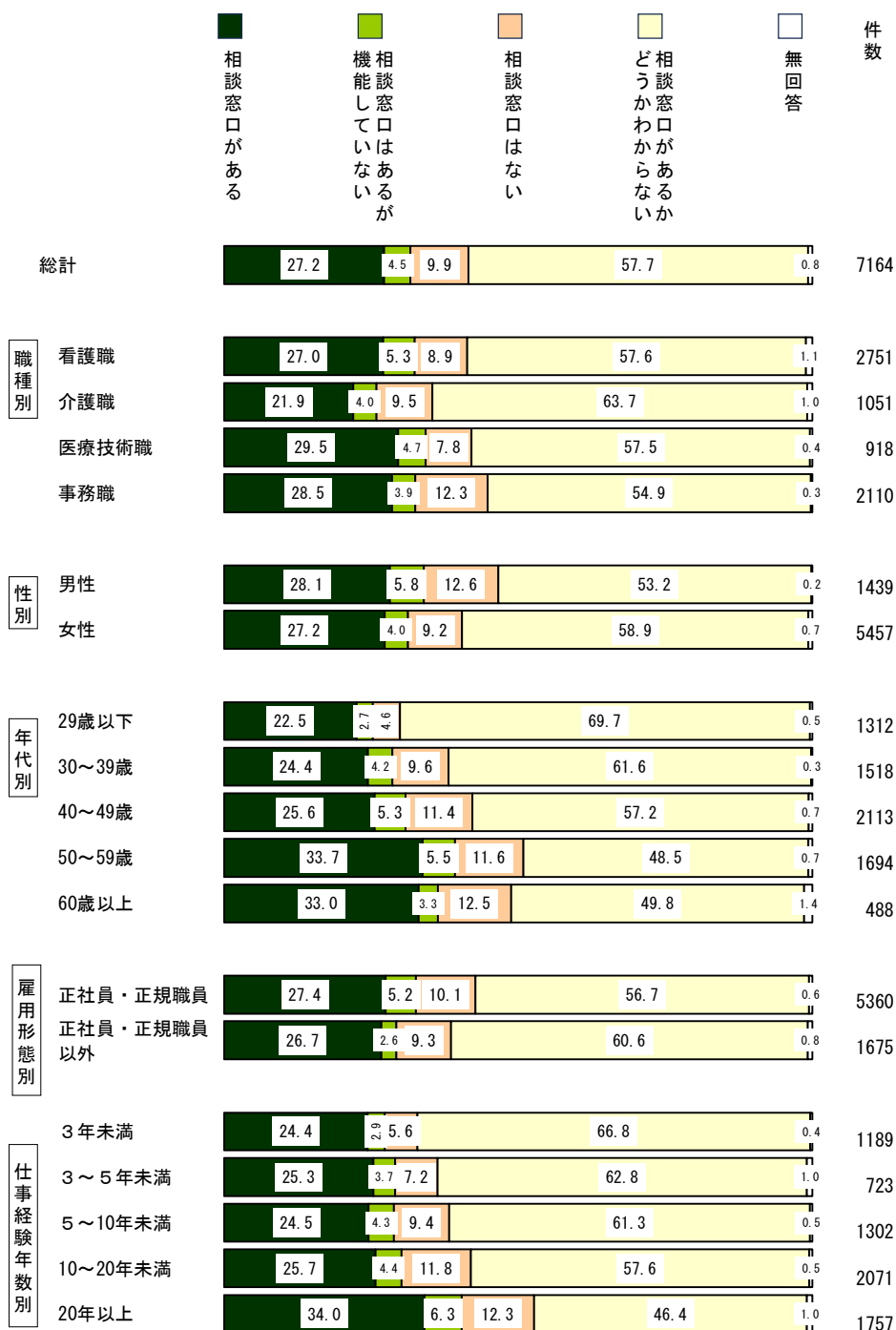


3. 相談窓口の有無

—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
形雇用						
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
形雇用						
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
形雇用						
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
形雇用						
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

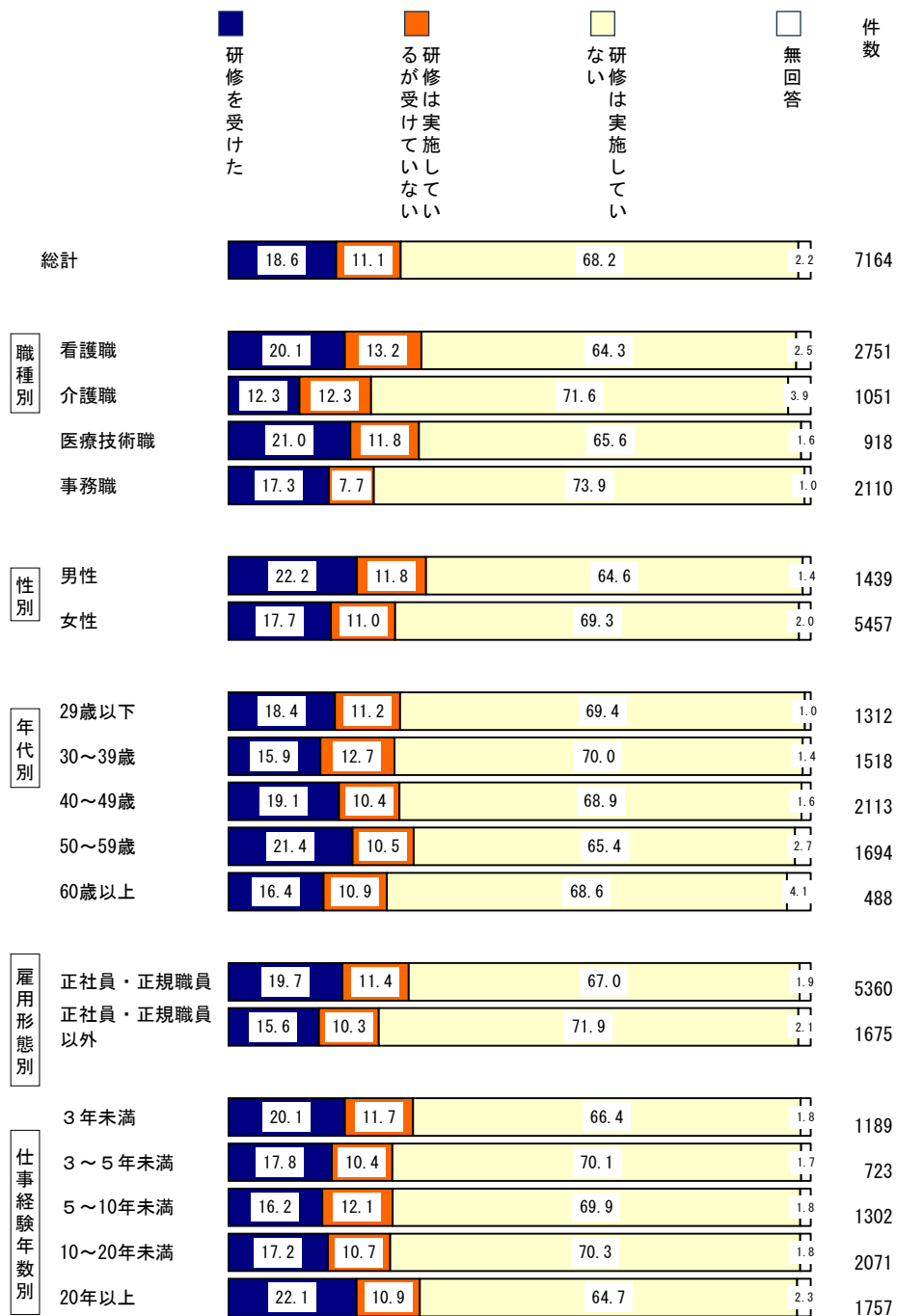
4. 研修の有無

—「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)

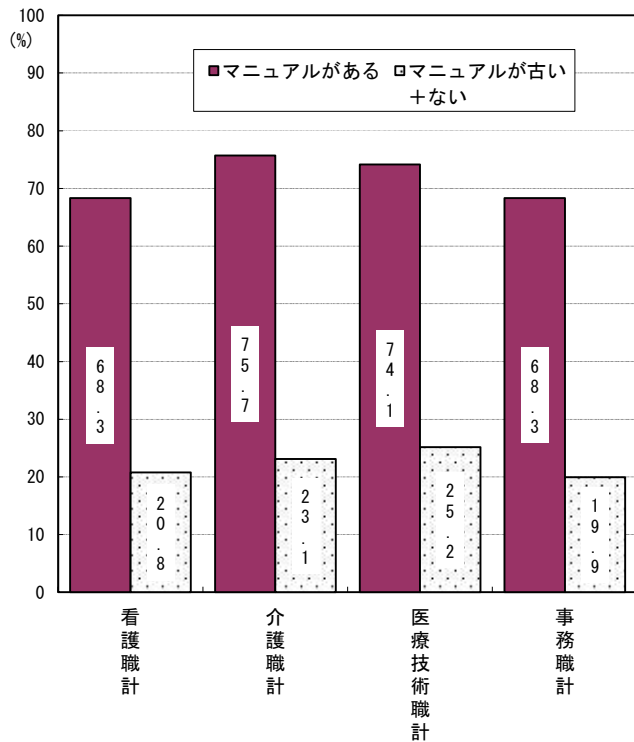


第4-7図はマニュアルの有無別に患者・利用者・家族からの迷惑行為やカスハラに対応する相談窓口がある割合を示している。これをみると、いずれの職種もマニュアルがあると回答した層では、「相談窓口がある」が7割前後と多数に及ぶのに対し、マニュアルが古い、マニュアルがないと回答した層では、同割合は2~3割にとどまっている。

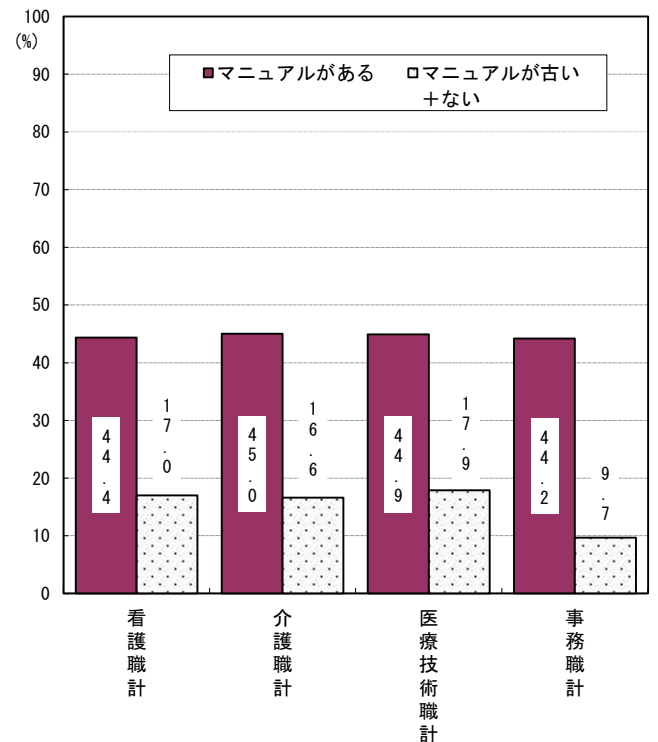
また、過去3年間の迷惑行為への対応やカスハラを含めたハラスメントに関する研修を「受けた」比率も同様の傾向がみられ、マニュアルがあると回答した層で、研修受講率が高い（第4-8図）。

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）

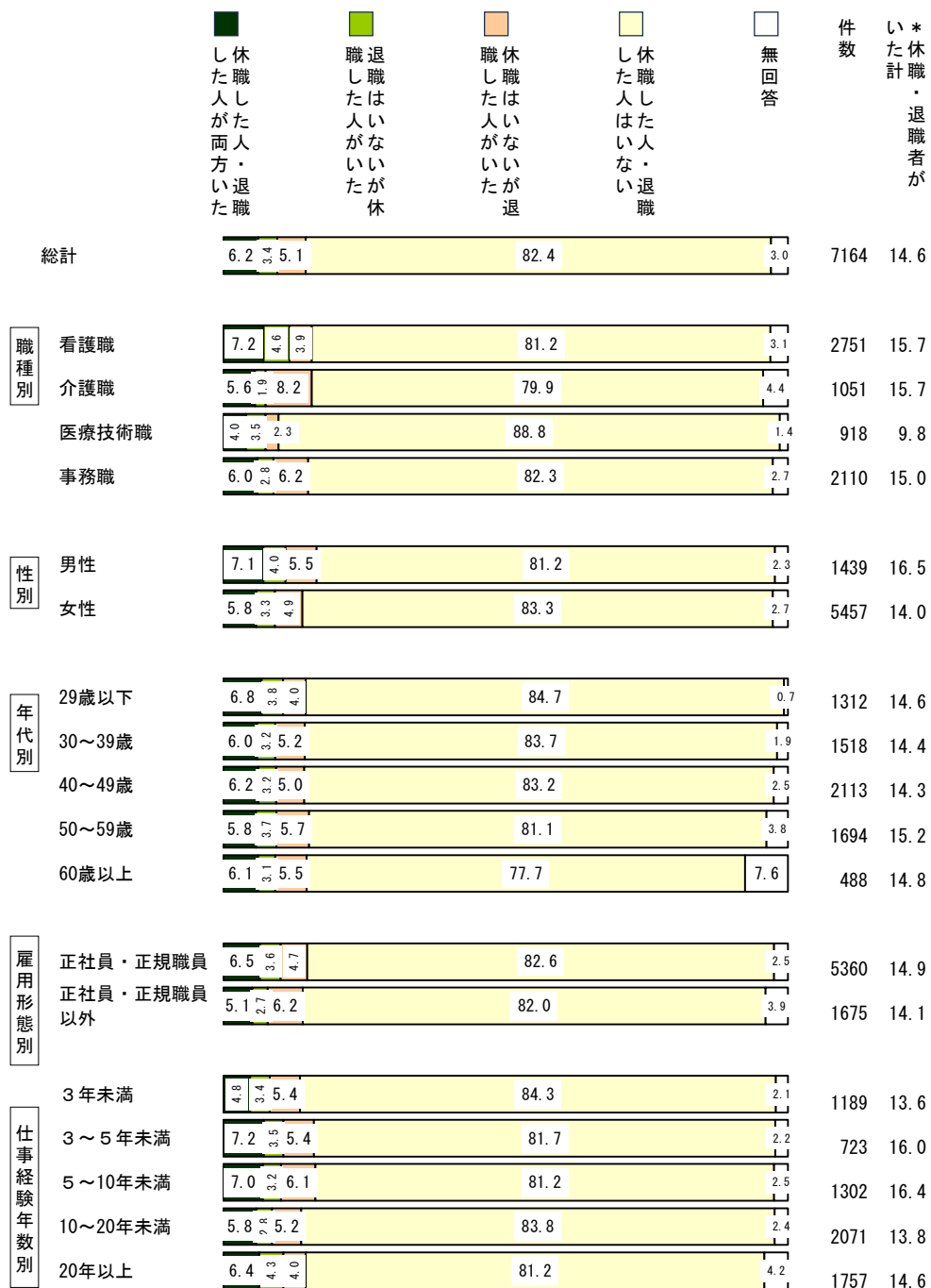


5. 迷惑行為により休職・退職した人の有無

— <休職・退職者がいた>は14.6%—

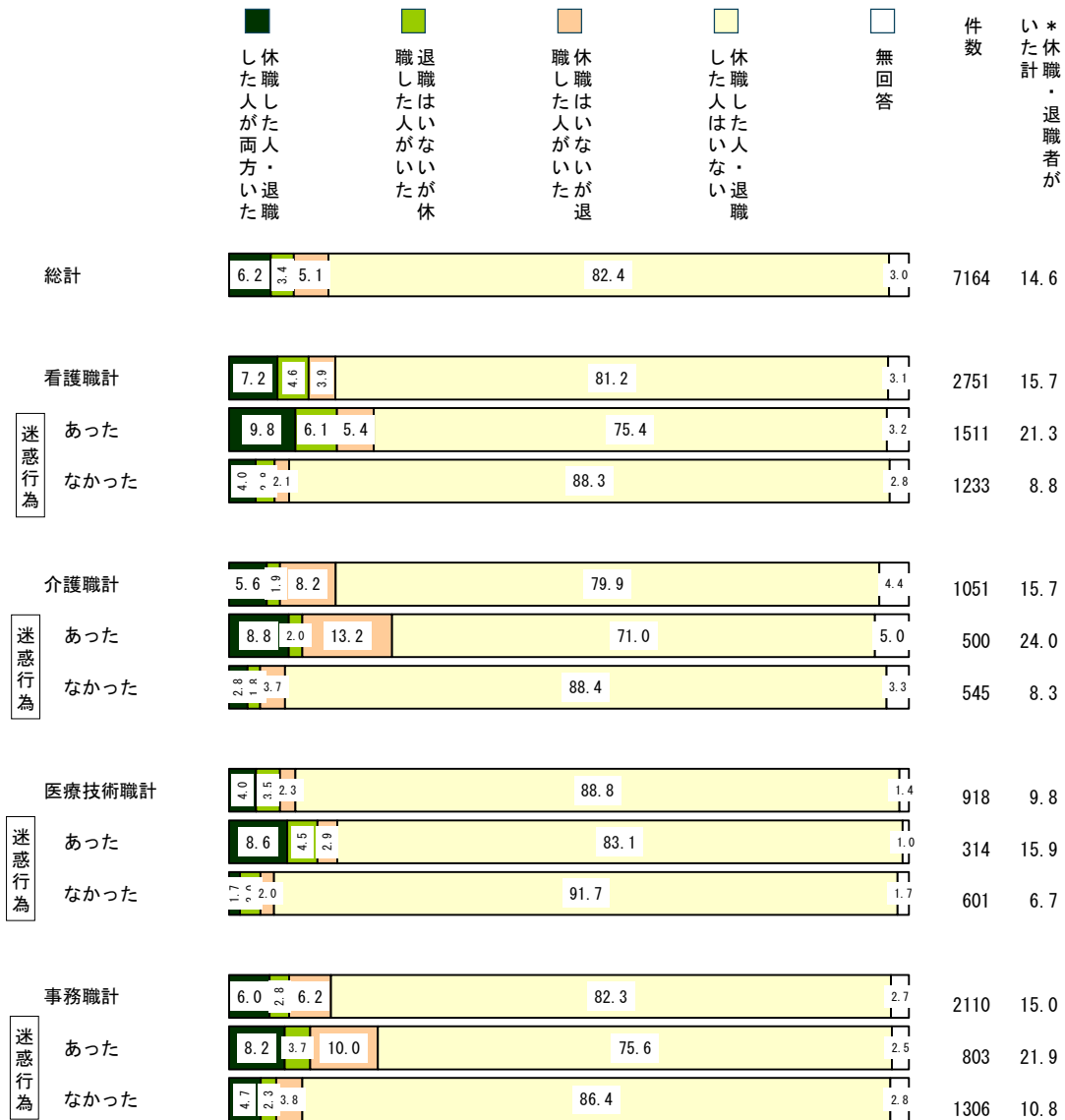
職場で患者・利用者・家族からの迷惑行為を理由に「休職した人・退職した人が両方いた」が6.2%、「退職はないが休職した人がいた」が3.4%、「休職はないが退職した人がいた」は5.1%でこれらを合わせた休職・退職した人が<いた>は14.6%である。一方、「休職した人・退職した人はいない」は82.4%を占める。<休職・退職者がいた>は医療技術職でやや少ないが、その他の層では、1割台半ばを占める（第4-9図）。

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）

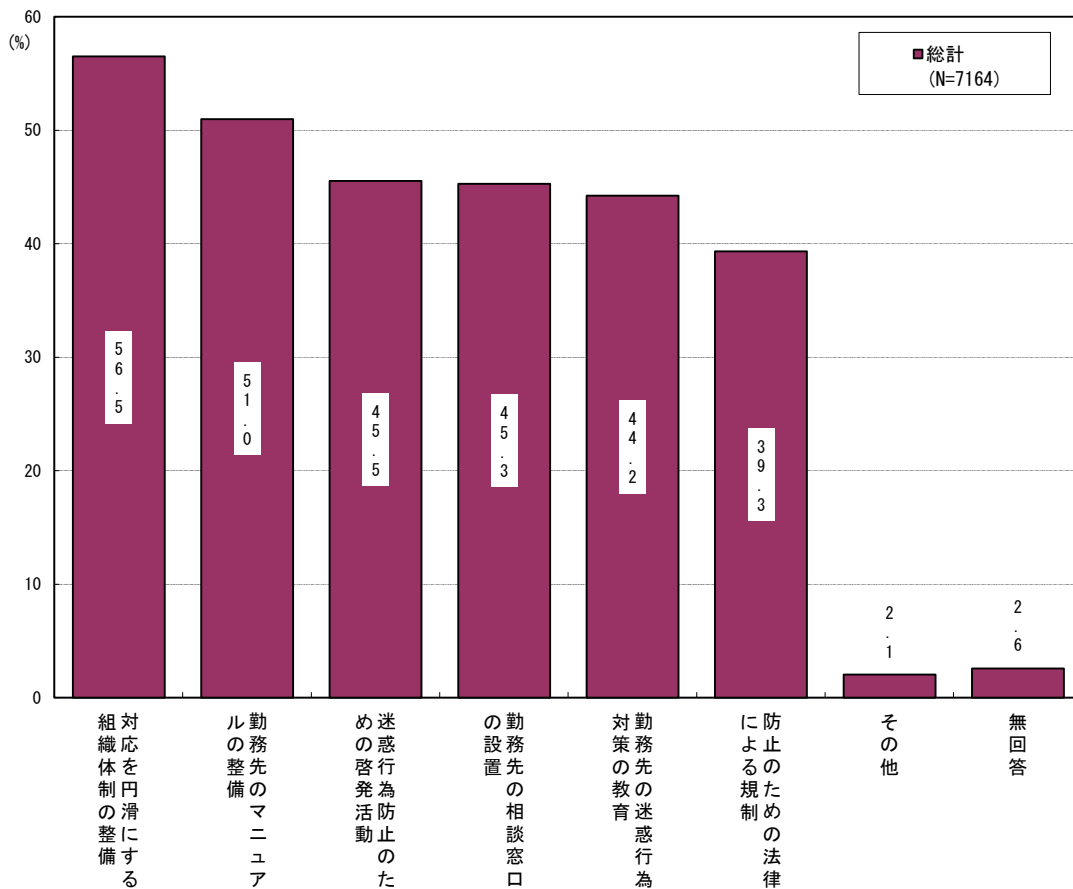


6. 迷惑行為から守るために必要な措置

- 「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 惑 行 為 防 止 の た め の 啓 発 活 動	ル 勤 務 先 の マ ニ ュ ア	勤 務 先 の 教 育 迷 惑 行 為	勤 務 先 の 相 談 窓 口	勤 務 先 の 相 談 窓 口	組 織 体 制 の 滑 り 止 め	対 応 の 円 滑 に す る	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 ③	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 用 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 惑 行 為 防 止 の た め の 啓 発 活 動	ル 勤 務 先 の マ ニ ュ ア	勤 務 先 の 教 育 迷 惑 行 為	勤 務 先 の 相 談 窓 口	勤 務 先 の 相 談 窓 口	組 織 体 制 の 滑 り 止 め	対 応 の 円 滑 に す る	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 者 の	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）

	の迷惑啓行活動防止のため	の迷惑啓行活動防止のため	の迷惑啓行活動防止のため	の迷惑啓行活動防止のため	の迷惑啓行活動防止のため	の迷惑啓行活動防止のため	の迷惑啓行活動防止のため	の迷惑啓行活動防止のため	の迷惑啓行活動防止のため	の迷惑啓行活動防止のため
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	38.0	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	35.3 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	50.7 ①	39.4	3.0	2.5	203
	パワ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	37.2	40.7 ②	37.2	32.6	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	38.5	46.2 ②	43.1	40.0	49.2 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	34.2	31.6	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】

UA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UA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ります。

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)

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 type="checkbox"/> 1. 上司・同僚に引き継いだ | <input type="checkbox"/> 6. 患者・利用者の家族を呼んだ |
| <input type="checkbox"/> 2. 謝りつづけた | <input type="checkbox"/> 7. 警察を呼んだ |
| <input type="checkbox"/> 3. 危険を感じて退避した | <input type="checkbox"/> 8. 何もできなかった |
| <input type="checkbox"/> 4. 複数人で対応をした | <input type="checkbox"/> 9. その他() |
| <input 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 type="checkbox"/> 1. 眠れなくなった | <input type="checkbox"/> 7. 休職しようと思った |
| <input type="checkbox"/> 2. 出勤が憂鬱になった | <input type="checkbox"/> 8. 休職した |
| <input type="checkbox"/> 3. 仕事に集中できなくなった | <input type="checkbox"/> 9. 退職しようと思った |
| <input type="checkbox"/> 4. 職場からの評価が低下した | <input type="checkbox"/> 10. うつ病や統合失調症などになった |
| <input type="checkbox"/> 5. 仕事を休むようになった | <input type="checkbox"/> 11. その他() |
| <input type="checkbox"/> 6. 異動を申請した | <input 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"/> | 1. 迷惑行為防止のための啓発活動 |
| <input type="checkbox"/> | 2. 勤務先のマニュアルの整備 |
| <input type="checkbox"/> | 3. 勤務先の迷惑行為対策の教育 |
| <input type="checkbox"/> | 4. 勤務先の相談窓口の設置 |
| <input type="checkbox"/> | 5. 迷惑行為への対応を円滑にする組織体制の整備 |
| <input type="checkbox"/> | 6. 迷惑行為防止のための法律による規制 |
| <input type="checkbox"/> | 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。