

カスタマーハラスメントに 関する実態調査結果



令和3年3月
千葉市保健福祉局高齢障害部
介護保険事業課

千葉市カスタマーハラスメントに関する実態調査について

近年、利用者や顧客によるサービス提供者への過剰な要求や迷惑行為(いわゆる「カスタマーハラスメント」)が社会問題となっており、介護の職場もこのようなハラスメントが起きやすい職場として指摘されています。利用者が介護職員に対し、暴言を吐いたりすること等は、障害や病気等に起因するものも多くあり、全てを加害行為とすべきでないとはいえ、カスタマーハラスメントを受けた介護職員が精神疾患を発症したり、退職を余儀なくされたりするケースが増えているとの指摘もあり、人材確保が困難な中、従事者の適切な従事環境を守るとともに、良好なサービスを提供するためには、カスタマーハラスメントを起こりにくくし、かつ、起きてしまった場合に適切に対応することが重要になってきます。

そこで、千葉市では、カスタマーハラスメントについて、①従事者1人ひとりが感じている又は現に抱えている問題を回答してもらうことで問題を顕在化させ、②集計・分析した結果を各事業所あてに周知することで、各事業者がカスタマーハラスメントから従事者を守るために実施する取り組みの基礎資料として活用していただくため、市内高齢・介護サービス事業所に従事する方を対象としたカスタマーハラスメントに関する実態調査を実施しました。

- 1 調査対象者 市内高齢・介護サービス事業所に従事する者
- 2 調査期間 令和2年1月15日(水)～令和2年2月7日(金)
- 3 回答方法 「ちば電子申請サービス」によるインターネット回答
- 4 回答状況 回答数 446人

訪問系	161人	訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、福祉用具貸与・販売、居宅介護支援、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、(看護)小規模多機能型居宅介護
通所系	80人	通所介護、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護、通所リハビリテーション
入所系	205人	介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護医療院、認知症対応型共同生活介護、短期入所生活介護、短期入所療養介護、特定施設入居者生活介護、軽費老人ホーム、養護老人ホーム

※本調査は、平成31年3月に三菱総合研究所がまとめた「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究報告書」(平成30年度厚生労働省老人保健事業推進費等補助金事業)の調査票を一部引用しました。

1 利用者本人からのハラスメント

過去3年間に利用者本人からハラスメントを受けたことがありますか。

(単位:割合)

No.	回答	訪問系	通所系	入所系	全体
1	受けたことがある	62.1%	57.5%	57.1%	59.0%
2	受けたことがない	37.9%	42.5%	42.9%	41.0%

○ハラスメントを受けたことがあると回答したのは、訪問系で62.1%、通所系で57.5%、入所系で57.1%、全体で59.0%。

○ハラスメントの内容としては、どのサービス種別でも攻撃的に大声を出されたとの回答が最も多く、回答者の6~7割が回答した。

○訪問系では、過大なサービス等の強要、契約上・制度上認められていないサービスの強要を4割以上が回答した。

○入所系では、身体的暴力を振るわれたと6割以上が回答した。

＜利用者本人から受けたハラスメントの内容(複数回答)＞

(単位:割合)

No.	回答	訪問系	通所系	入所系	全体
1	攻撃的に大声を出された	69.0%	65.2%	75.2%	71.1%
2	他者を引き合いに出し、過大なサービス等を強要された	40.0%	26.1%	22.2%	29.7%
3	契約上提供できないサービスの提供を強要された	41.0%	34.8%	18.8%	30.0%
4	制度上認められていないサービスの提供を強要された	43.0%	21.7%	13.7%	26.2%
5	身体的暴力を振るわれた(つねる、ひっかく、たたく、蹴るなど)	31.0%	39.1%	64.1%	47.1%
6	つばを吐かれた	10.0%	6.5%	36.8%	21.3%
7	コップを投げつけられた	5.0%	10.9%	19.7%	12.5%
8	人格を否定する発言をされた	35.0%	37.0%	30.8%	33.5%
9	能力を否定する発言をされた	33.0%	17.4%	31.6%	29.7%
10	脅迫する発言を受けた	19.0%	17.4%	21.4%	19.8%
11	物を破壊する、攻撃される等、恐怖を感じる行為があった	13.0%	17.4%	22.2%	17.9%
12	不必要に身体に接触された(手を握る、抱きしめるなど)	15.0%	26.1%	21.4%	19.8%
13	性的発言を繰り返し言われた	17.0%	23.9%	21.4%	20.2%
14	ニヤニヤしながら、胸や腰などをじっと見られた	5.0%	10.9%	9.4%	8.0%
15	性的な関係を強要された	1.0%	4.3%	6.0%	3.8%
16	食事やデートに執拗に誘われた	3.0%	4.3%	3.4%	3.4%
17	他者に対して自身の性的なことを吹聴された	0.0%	0.0%	1.7%	0.8%
18	アダルトビデオを流す、あるいはヌード写真などを置かれた	8.0%	2.2%	5.1%	5.7%

2 利用者の家族等からのハラスメント

過去3年間に利用者の家族等からハラスメントを受けたことがありますか。

(単位:割合)

No.	回答	訪問系	通所系	入所系	全体
1	受けたことがある	50.9%	45.0%	42.9%	46.2%
2	受けたことがない	49.1%	55.0%	57.1%	53.8%

○ハラスメントを受けたことがあると回答したのは、訪問系で50.9%、通所系で45.0%、入所系で42.9%、全体で46.2%。

○ハラスメントの内容としては、どのサービス種別でも、過大なサービス等の強要、契約上・制度上認められていないサービスの強要をされたとの回答が目立った。

○訪問系・入所系では、攻撃的に大声を出されたと4割以上が回答した。

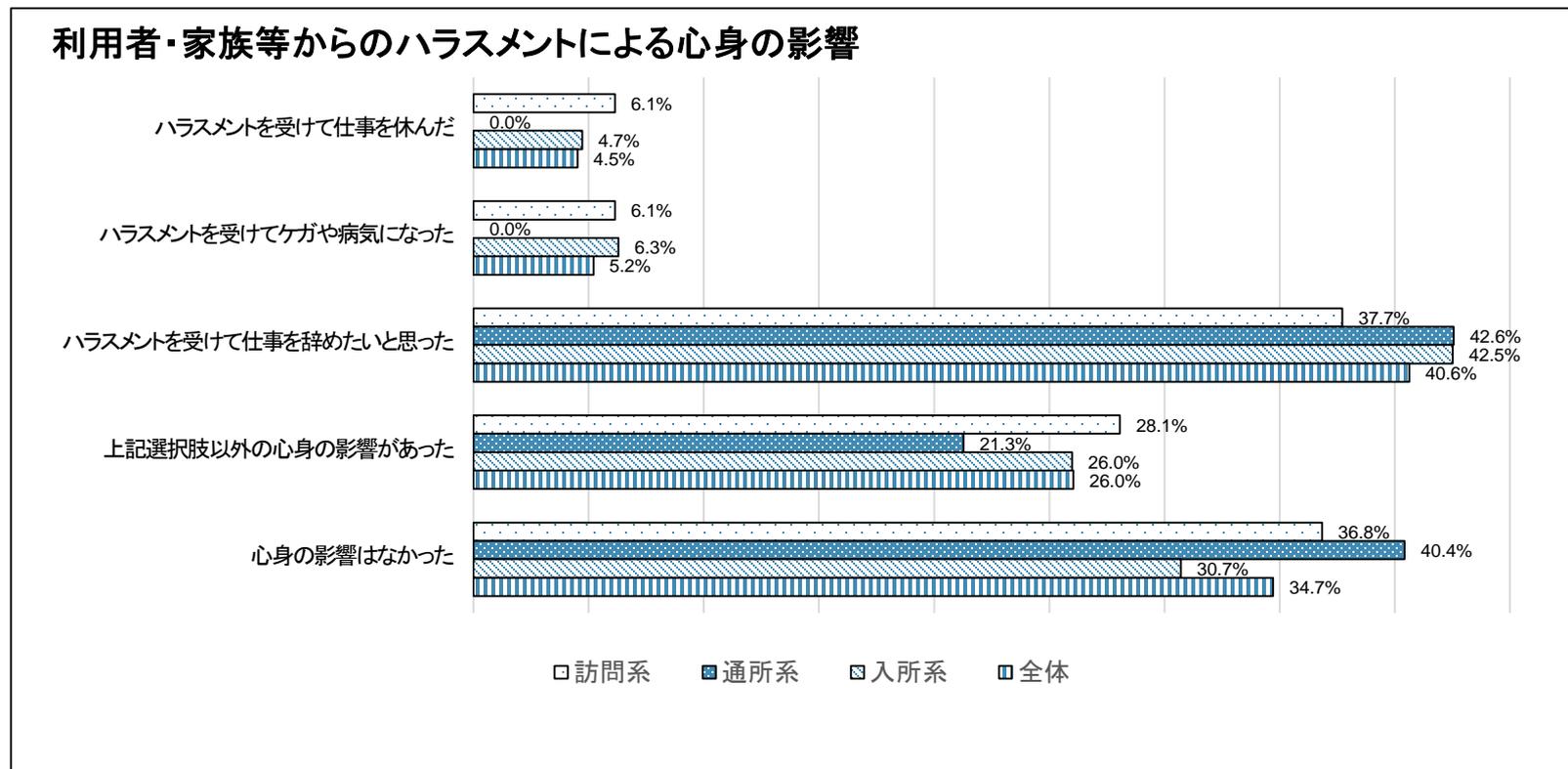
<利用者家族等から受けたハラスメントの内容(複数回答)>

(単位:割合)

No.	回答	訪問系	通所系	入所系	全体
1	攻撃的に大声を出された	48.8%	27.8%	45.5%	43.7%
2	他者を引き合いに出し、過大なサービス等を強要された	40.2%	27.8%	33.0%	35.0%
3	契約上提供できないサービスの提供を強要された	42.7%	41.7%	30.7%	37.4%
4	制度上認められていないサービスの提供を強要された	39.0%	25.0%	26.1%	31.1%
5	身体的暴力を振るわれた(つねる、ひっかく、たたく、蹴るなど)	0.0%	0.0%	5.7%	2.4%
6	つばを吐かれた	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
7	コップを投げつけられた	1.2%	0.0%	0.0%	0.5%
8	人格を否定する発言をされた	25.6%	19.4%	22.7%	23.3%
9	能力を否定する発言をされた	29.3%	16.7%	29.5%	27.2%
10	脅迫する発言を受けた	24.4%	16.7%	18.2%	20.4%
11	物を破壊する、攻撃される等、恐怖を感じる行為があった	4.9%	0.0%	5.7%	4.4%
12	不必要に身体に接触された(手を握る、抱きしめるなど)	3.7%	2.8%	1.1%	2.4%
13	性的発言を繰り返し言われた	4.9%	0.0%	4.5%	3.9%
14	ニヤニヤしながら、胸や腰などをじっと見られた	4.9%	2.8%	0.0%	2.4%
15	性的な関係を強要された	1.2%	0.0%	0.0%	0.5%
16	食事やデートに執拗に誘われた	3.7%	0.0%	3.4%	2.9%
17	他者に対して自身の性的なことを吹聴された	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
18	アダルトビデオを流す、あるいはヌード写真などを置かれた	1.2%	0.0%	0.0%	0.5%

3 受けたハラスメントによる心身の影響

利用者・家族等からハラスメントを受けて心身の影響がありましたか。(複数回答)



○ハラスメントを受けて、6割以上が何らかの心身への影響を受けている。

○ハラスメントを受けて仕事を辞めたいと思ったとの回答が、最も多く、4割が回答した。

4 受けたハラスメントの相談→効果

利用者・家族等のハラスメントを受けて、上司や管理者、法人の相談窓口にご相談しましたか。

(単位: 割合)

No.	回答	訪問系	通所系	入所系	全体
1	相談した	59.6%	57.4%	62.2%	60.4%
2	相談しなかった	38.6%	42.6%	37.8%	38.9%



相談して効果がありましたか。

(単位: 割合)

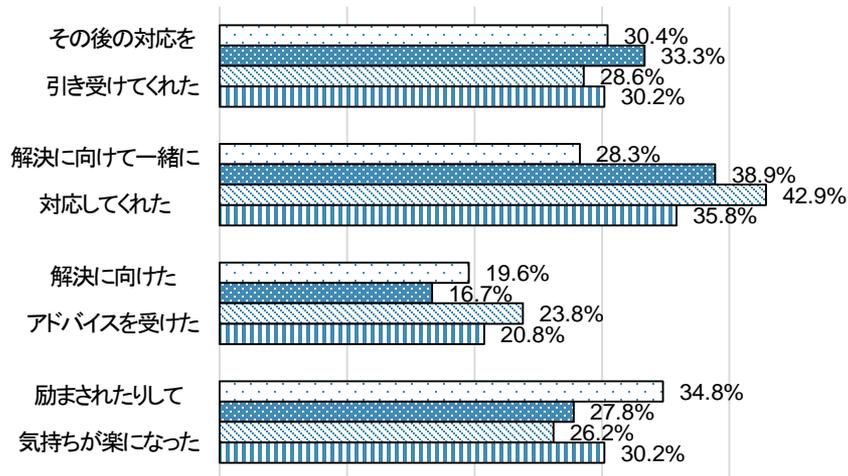
No.	回答	訪問系	通所系	入所系	全体
1	効果があった	67.6%	66.7%	53.2%	60.9%
2	効果がなかった	32.4%	33.3%	46.8%	39.1%

○ハラスメントを受けて、上司や法人に、6割以上が相談し、相談をして、その中の6割以上が効果があったと回答している。

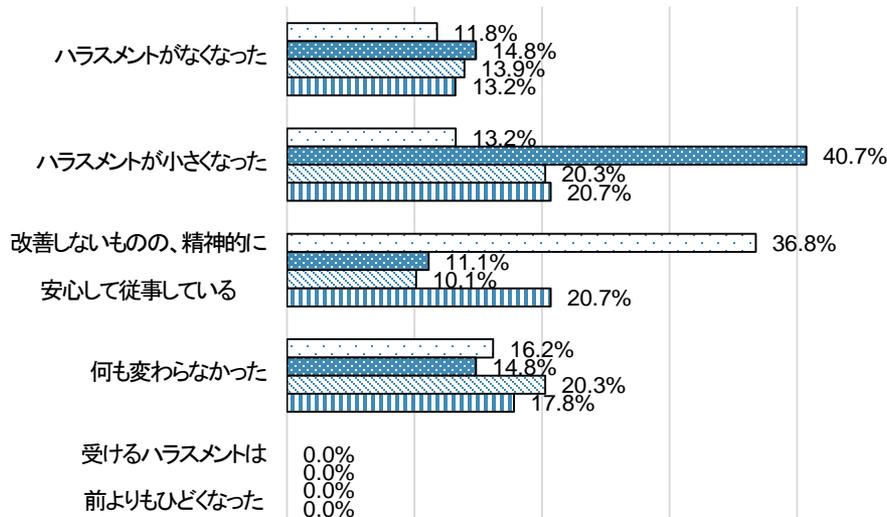
○相談をしたことにより、相談者と一体となり解決に向け対応してくれた、励まされたりして気持ちが楽になったとの回答が多かった。

○受けたハラスメントは、相談の結果、なくなったり、小さくなったといった効果が出ている。

＜相談した効果の内容＞ □訪問系 ■通所系 ▨入所系 ▩全体



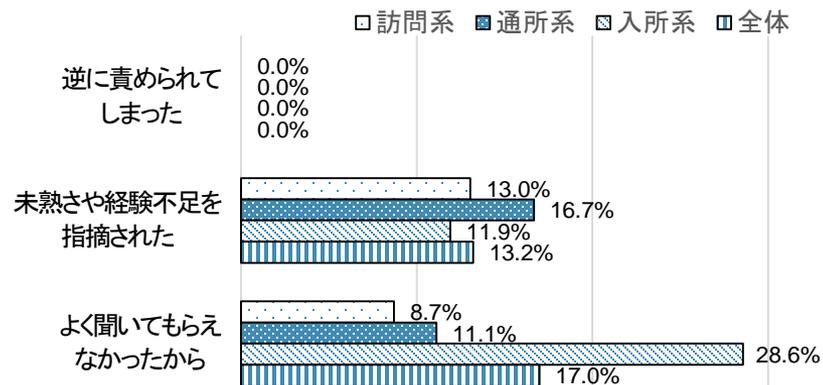
＜相談したハラスメントがどうなったか＞ □訪問系 ■通所系 ▨入所系 ▩全体



4 受けたハラスメントの相談→効果

「効果がなかった」と回答した理由を教えてください。

＜相談したが、効果がなかった理由＞

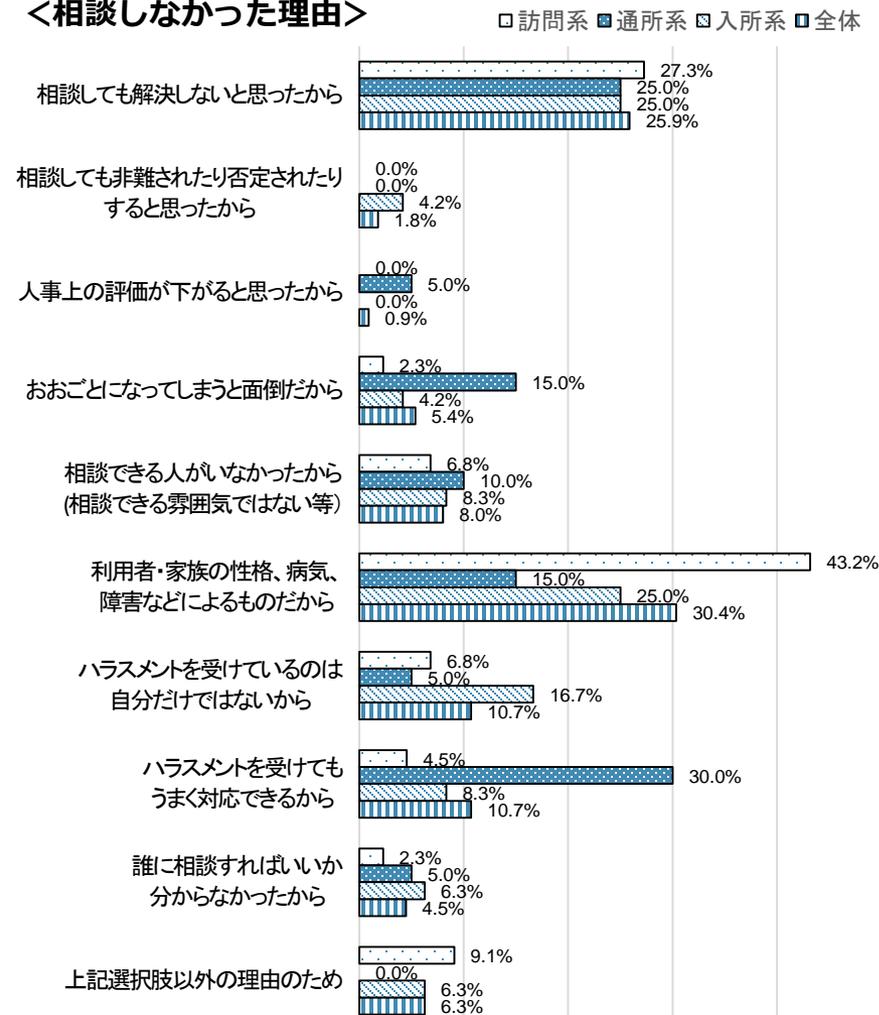


○相談をして効果がなかったと回答したのは、全体の4割程度であったが、その理由として、未熟さや経験不足を指摘された、よく聞いてもらえなかったとの回答が多かった。

○相談をしなかったと回答したのは、全体の4割程度であったが、その理由として、利用者・家族の性格、病気、障害などによるものという回答が多いものから、事業所側からのアプローチ次第では解決できる多くの余地・事案があると考えられる。

上司や事業所の相談窓口等に相談をしなかった理由を教えてください。

＜相談しなかった理由＞



5 ハラスメントの対応、マニュアル

介護現場において、この3年間で利用者・家族等からのハラスメントの発生状況について、どのように感じていますか。

(単位:割合)

No.	回答	訪問系	通所系	入所系	全体
1	大幅に増えた(2倍以上)	3.7%	5.0%	9.3%	6.5%
2	大幅とまでは言わないが増加傾向にある	41.6%	41.3%	32.7%	37.4%
3	減っている	7.5%	10.0%	8.3%	8.3%
4	変わらない	47.2%	43.8%	49.8%	47.8%

○回答者の半数は、変わらないと回答したが、大幅に増えたと増加傾向にあるを含めると、4割以上が増加していると回答している。

○減っているとの回答は、どのサービス種別も1割以下である。

勤務する施設や事業所にハラスメント対応マニュアルはありますか。

(単位:割合)

No.	回答	訪問系	通所系	入所系	全体
1	ある	21.7%	16.3%	12.7%	16.6%
2	ない	50.9%	48.8%	34.1%	42.8%
3	わからない	27.3%	35.0%	53.2%	40.6%

ハラスメント対応マニュアルを読んだことがありますか。

(単位:割合)

No.	回答	訪問系	通所系	入所系	全体
1	読んだことがある	82.9%	84.6%	92.3%	86.5%
2	読んだことがない	17.1%	15.4%	7.7%	13.5%

◆厚生労働省「介護現場におけるハラスメント対策」

介護事業者向けの「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」や「(管理者向け・職員向け)研修のための手引き」、「(職員向け)研修動画」等が公開されています。

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

6 ハラスメントに対応した事例(自由記載欄から一部抜粋)

<訪問系>

- ・利用者や家族の方が一方的に悪い(最初から悪意を持って契約するなど)ケースだけではないので、相談員やケアマネ、他事業などとも連携してすり合わせを行う。介護手順書(時系列のサービス内容のもの)と業務内容、ヘルパーの資質や制度で出来る範囲について、すり合わせを行いどこに原因があるか突き止める。
- ・反応ではなく対応を身に付ける。
- ・職員間で情報を共用していく。

<通所系>

- ・その時は介護とは関係のないことを延々と言われたため、相手の話している事をうなづきを交えながら落ち着くまで聞いた。いつも最後は落ち着かれ、違う話で終わる。暴力の時は相手が認知症の為、しょうがないと思い家族にも言ったが大丈夫と伝えた。
- ・身体的精神的に介護の知識があり家族やご本人様への説明などしっかりとできる。聞かれたときにきちんと対応でき、家族の不安を取り除くようなことができる。
- ・ハラスメントは「される側」にも問題があると常に肝に銘じてお客様と接している。十人十色の対応が不可欠な為、対応は区々だが基本はお客様の仰っていることは決して否定せず同情を心掛け対応している。最終的にはどのケースも必ずこちらの言い分が通る様な状態になっているのでうまく対応できていると自負している。

<入所系>

- ・身体の不自由や精神的な事が関係してると思う事。時間を空けてから介助すること。1人で抱え込まず他のスタッフに協力依頼する事。利用者の日常生活を良く理解すること。
- ・会社の上層部がもっと現場の声に耳を傾けたり、時には現場を訪問し管理者のみならず現場職員と密接に関わり一緒に問題解決に協力してくれる環境。あとは職員全員で一丸となり連絡・報告・相談が出来る環境。そうすることにより、職員間、家族や入居者様ともより良い環境が構築出来、どんな事も上手く対応出来ると思う。
- ・ハラスメントを受けた際は一旦その場を離れ、他のケアワーカーにお願いをしたりタイミング見て再度ケアを行う。
- ・スタッフが気づいてくれて その方の支援に入る時は周りのスタッフが様子を見に来てくれた。

7 まとめ

○千葉市の高齢・介護サービス事業所においても、利用者・家族等からのカスタマーハラスメントが多く発生しており、従事者は心身の影響が出るほど疲弊している様子も見受けられました。また、人材確保が困難である中、介護離職の要因にもなり得る事態も発生しております。

○受けたハラスメントを従事者は多くが上司や法人等に相談し、それによりハラスメントが解決したり、小さくなったり、心身が安らいだりしたとの回答が多くあったことから、従事者任せにせず、上司等が組織的に対応していくことは一定の効果があると思われれます。また、相談をしなかった理由で多くを占めた、利用者や家族等の性格等に起因することや相談しても解決しないと思ったからとの理由からは、従事者個人が我慢し、困難事案を抱えていることが想定されます。

○右の表から、職場環境として、日頃から相談できる職場の雰囲気や、上司から声をかけてほしい、日ごろから部下の仕事ぶりをもっとよく見てほしい、ハラスメントも職場内で共有するルールがあってほしい、職員同士の親睦の場がほしい、定期的な面談の場を設けてほしい

どのような職場であってほしいですか。

