

令和7年度カスタマーハラスメント対策に関する現状調査（スタッフ）

調査結果

公益社団法人沖縄県看護協会 看護師職能 I

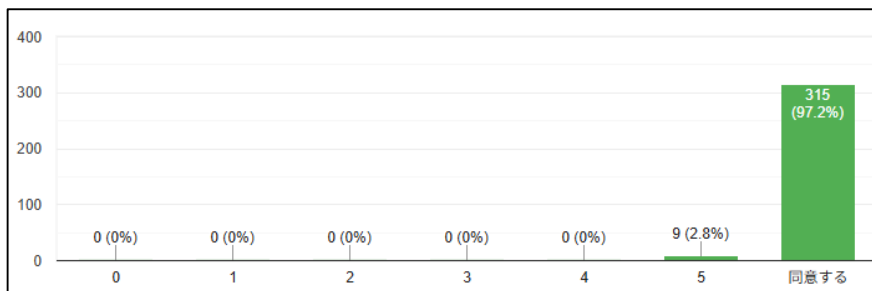
調査目的：この調査は、沖縄県内の医療機関に勤務する看護職員が受けるカスタマーハラスメントの現状を把握し、各施設が自施設におけるカスタマーハラスメントへの対応や取組みを検討・改善する際の参考とすることを目的とする。

調査期間：令和8年1月15日～2月15日

調査対象：スタッフ

回答件数：324件

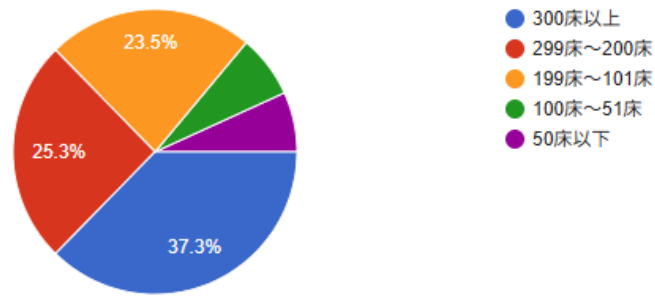
調査協力についての同意：37件の回答



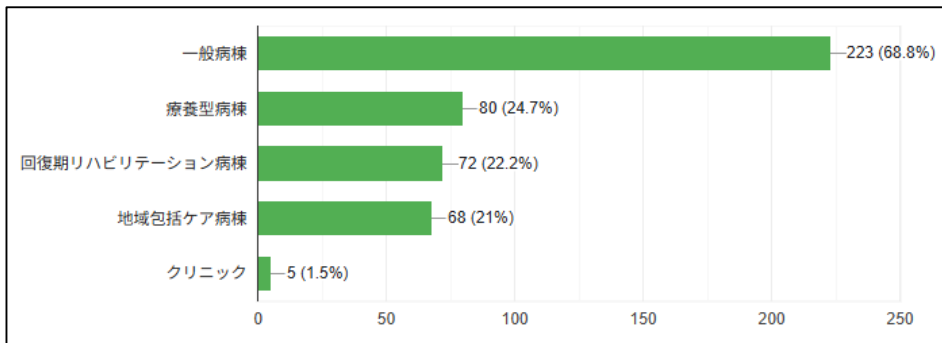
令和8年5月

1. 基本属性

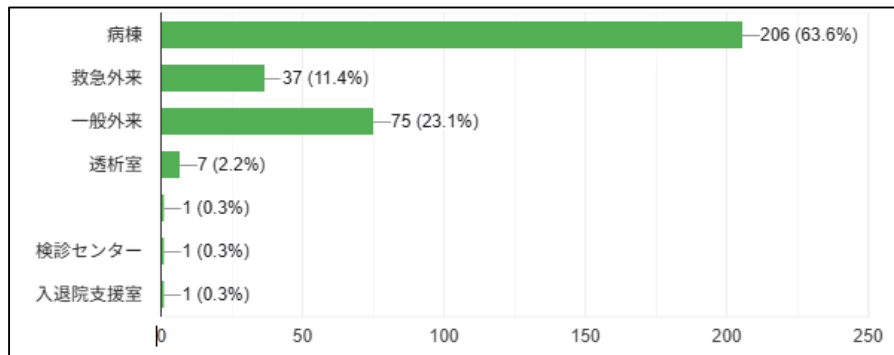
1) 病床数 (324 件の回答)



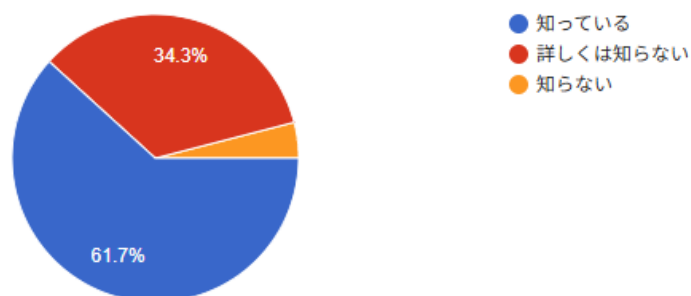
2) 病棟機能 (324 件の回答)



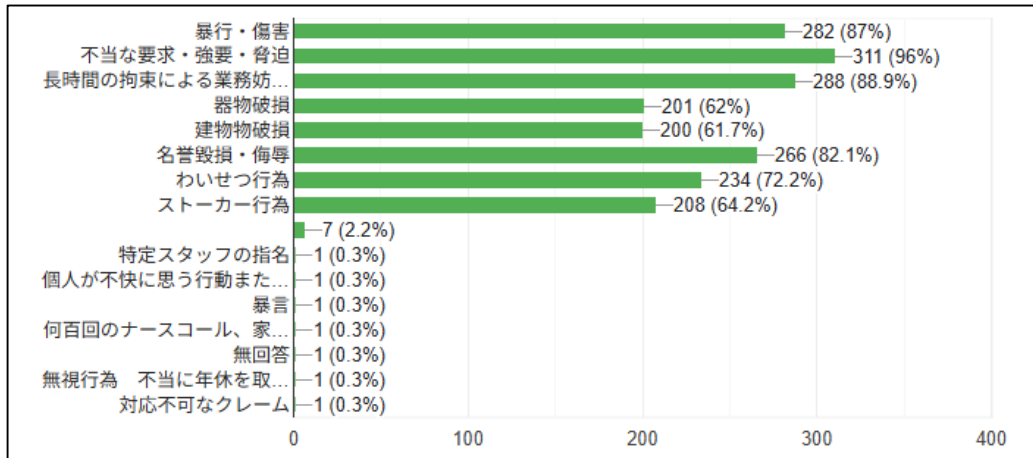
2. 所属部署を教えてください。(324 件の回答)



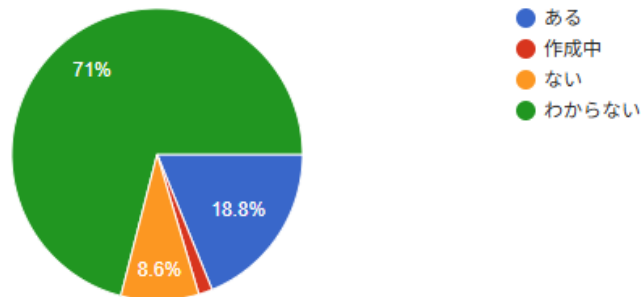
3. カスタマーハラスメントについて知っていますか。(324 件の回答)



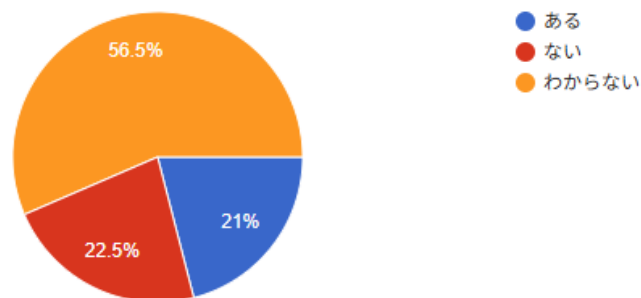
4. 以下のうちカスタマーハラスメントに含まれると思うものをすべて選んでください。
(324 件の回答)



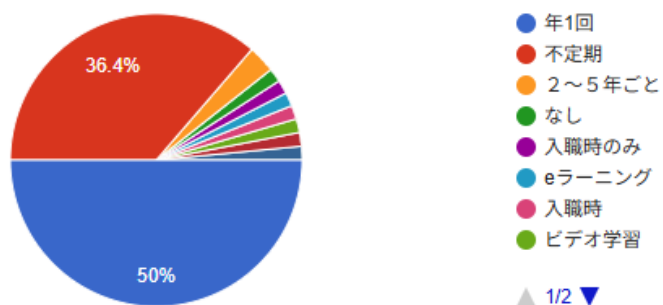
5. カスタマーハラスメント対策に関するマニュアルがありますか。(324 件の回答)



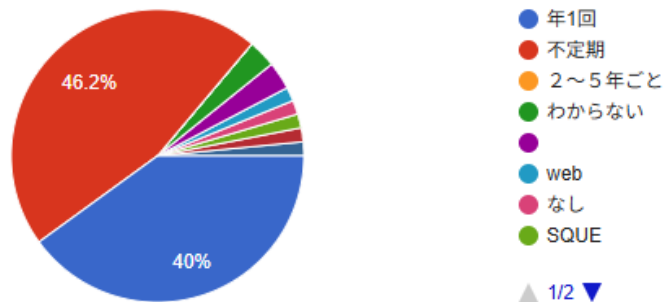
6. カスタマーハラスメント対策マニュアルの周知方法を教えてください。(324 件の回答)



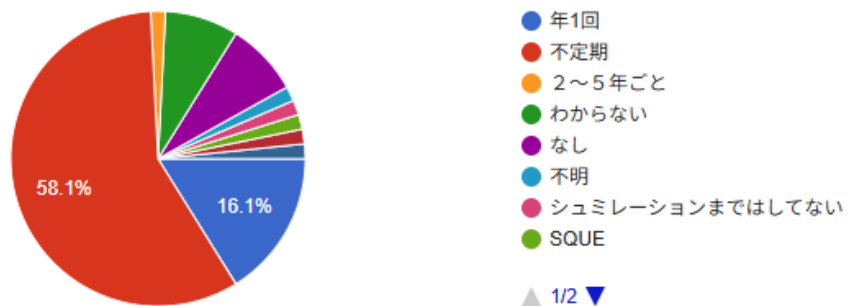
7-1. 接客研修 (66 件の回答)



7-2.クレーム対応講義研修 (65 件の回答)



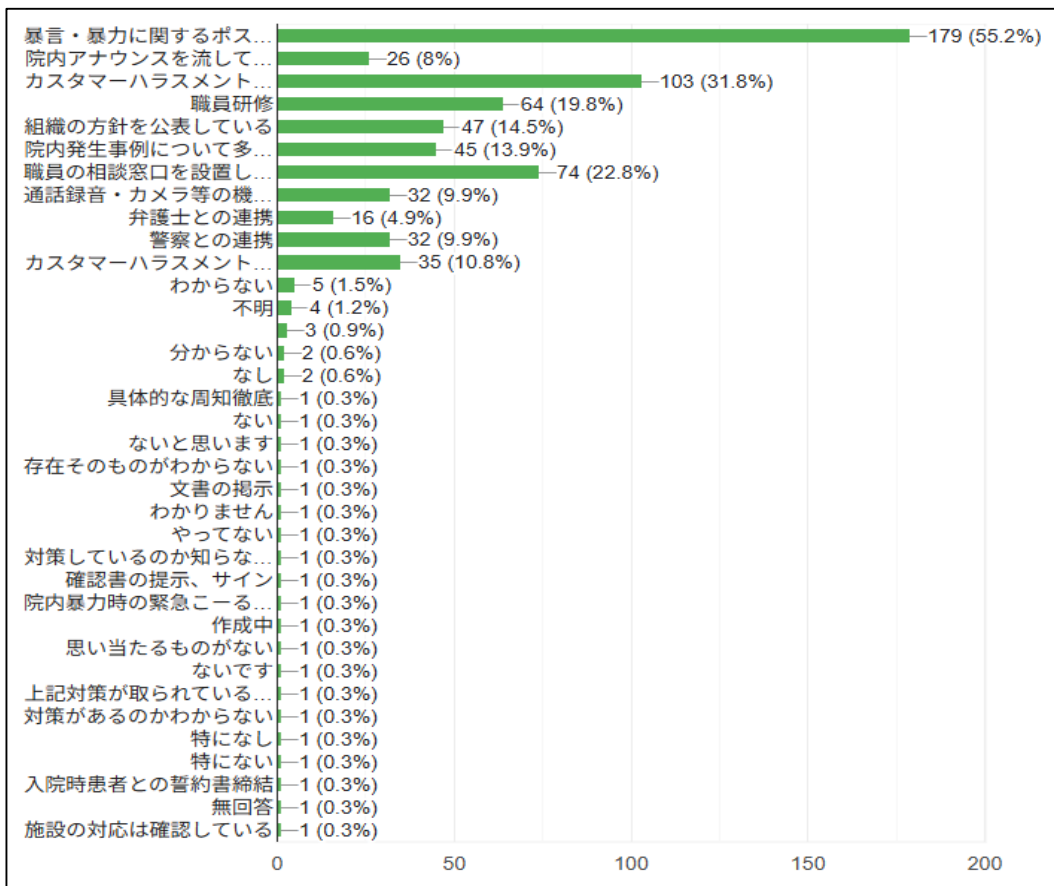
7-3.対応シミュレーション研修 (62 件の回答)



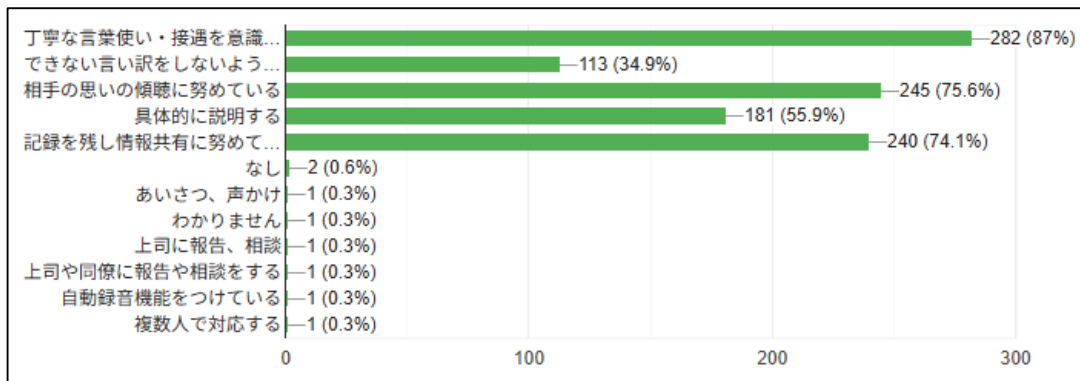
7-4.その他 (16 件の回答) 【研修内容】と【回数】について教えてください。

- ・ 1回
- ・ 不定期
- ・ 護身術、1、2回
- ・ 正確に覚えていないが案内があったと思う。
- ・ 覚えていない
- ・ なし
- ・ 覚えてない
- ・ 基本年1回 Web 講習
- ・ 年1回クレーム対応
- ・ イーラング 1回
- ・ 対応策
職員の全体研修の際にカスタマーハラスメントについてと、その対応、スタッフ間で実際に体験した内容とその対応についての共有、他の対応があったかなど話合うグループ研修 年1回以上
- ・ わからない
- ・ ハラスメント研修を去年一度受講
- ・ 病院グループの1施設に集合し、1日研修。年に1回程度

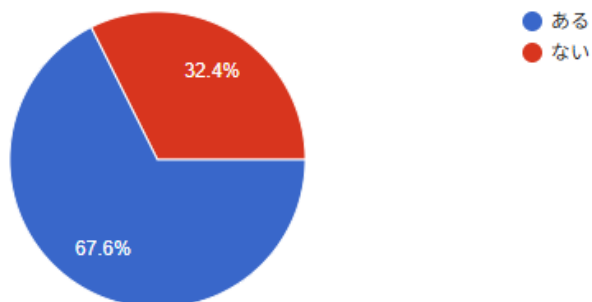
8. 現在、実施しているカスタマーハラスメント対策を教えてください。(324 件の回答)



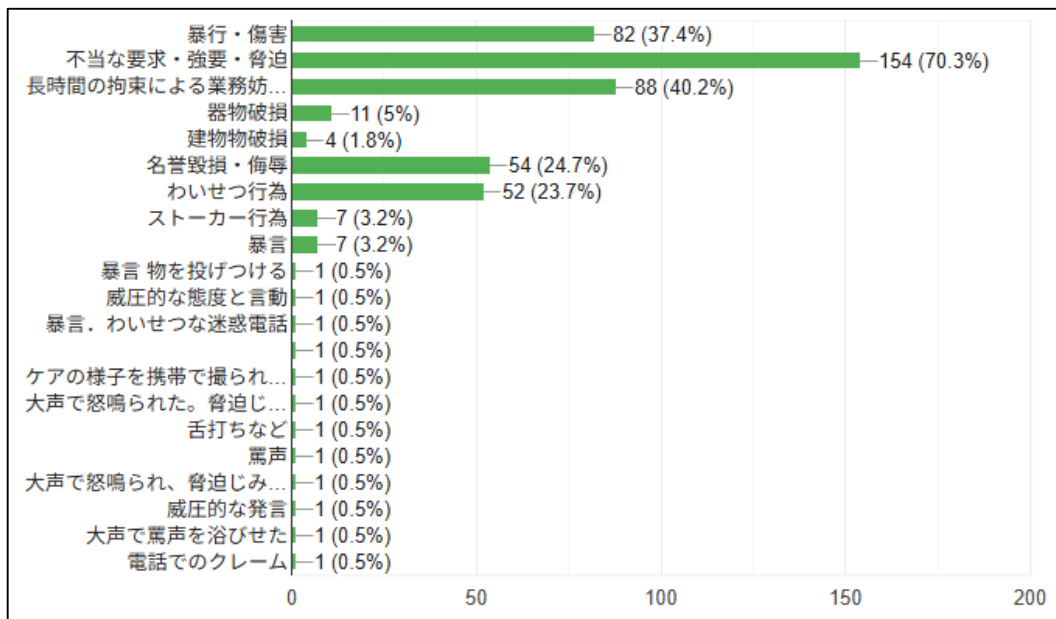
9. 個人で実施しているカスタマーハラスメント対策を教えてください。(324 件の回答)



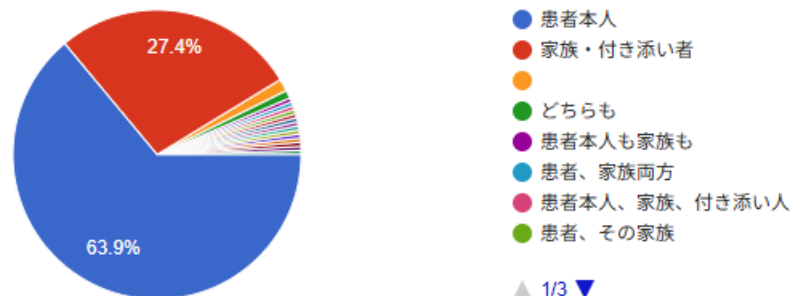
10. カスタマーハラスメントを受けた、聞いた、見た経験がありますか。(324 件の回答)



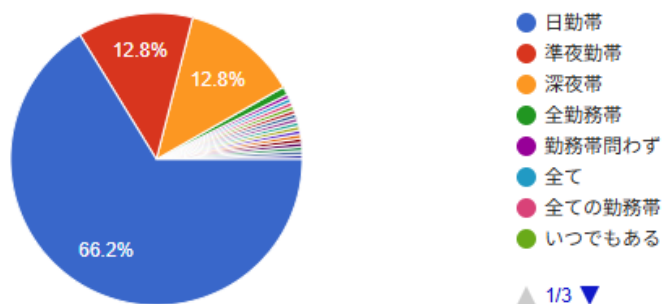
11. どのような内容でしたか。(219 件の回答)



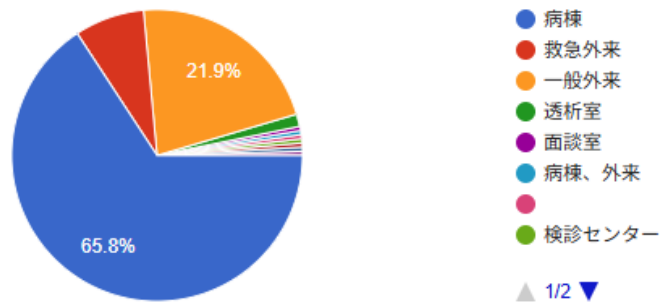
12. カスタマーハラスメントと考える行為を行った人は誰でしたか。(219 件の回答)



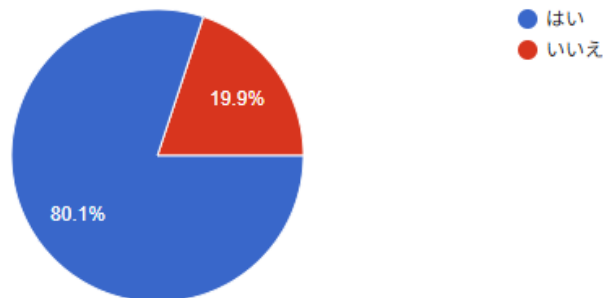
13. 発生した時間帯を教えてください。(219 件の回答)



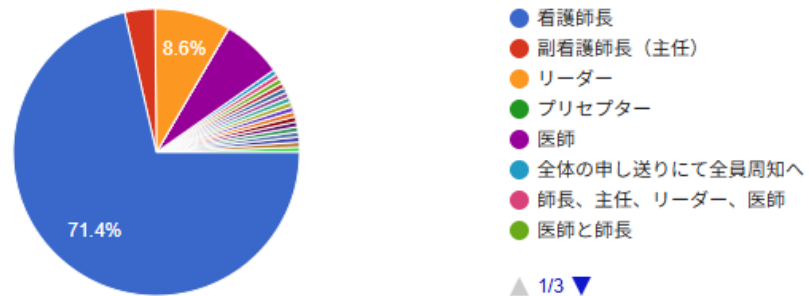
14. 発生場所はどこですか。(219 件の回答)



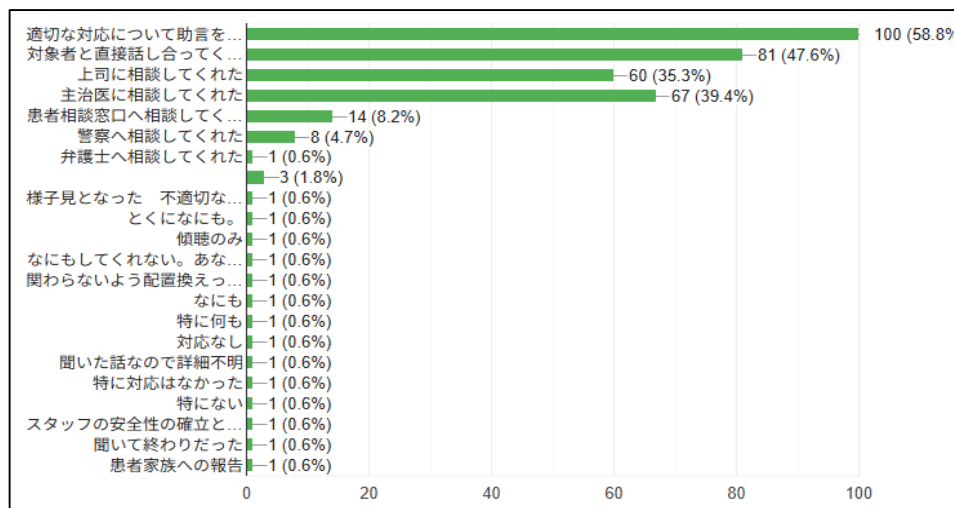
15. カスタマーハラスメントを受けたことを報告しましたか。(216 件の回答)



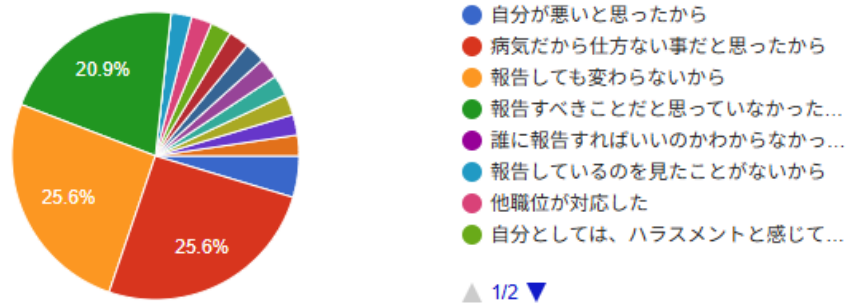
16. 誰に報告しましたか。(175 件の回答)



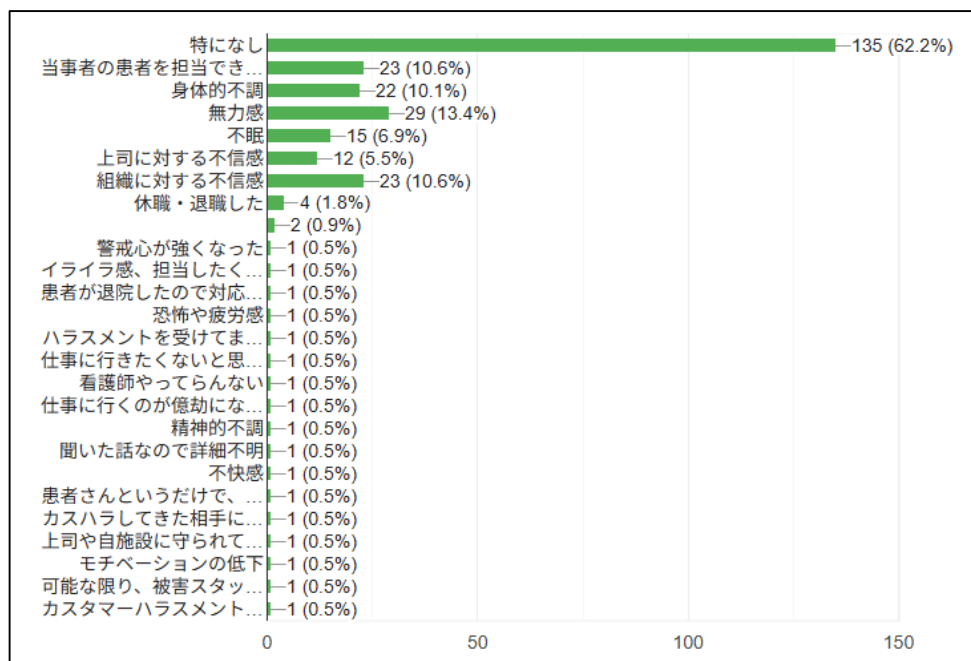
17. 報告をした後どのような対応をしてもらいましたか。(170 件の回答)



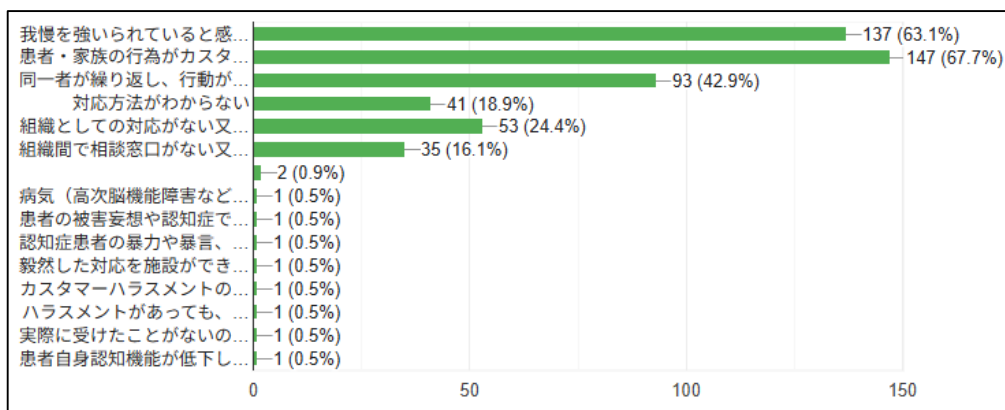
18. 報告しなかった理由を教えてください。(43 件の回答)



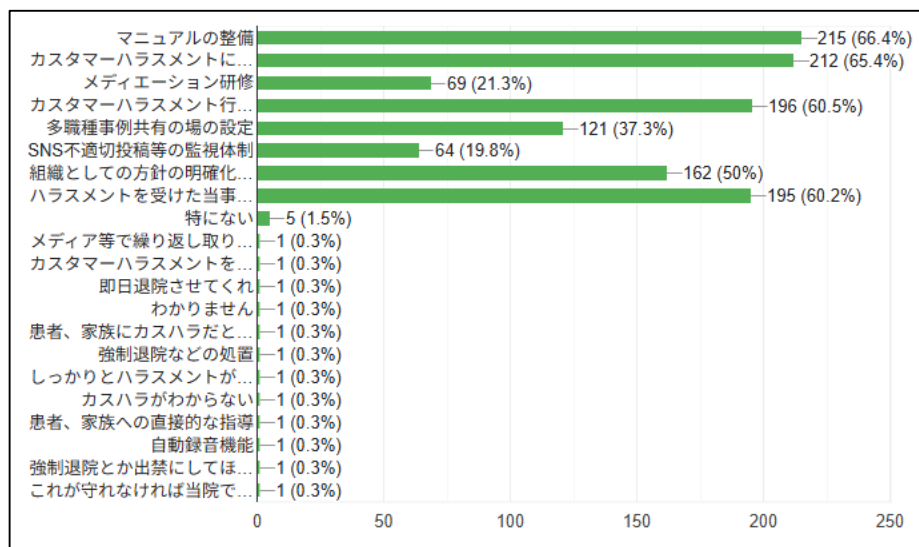
19. カスタマーハラスメントを受けた後の影響はどのようなことがありましたか。(217 件の回答)



20. カスタマーハラスメントに関することで困難に感じていることは何ですか。(217 件の回答)



21. カスタマーハラスメント対策としてどのような取り組みが必要だと思いますか。(324 件の回答)



22. 看護協会への要望があればお聞かせ下さい。(49 件の回答)

【カスタマーハラスメントに関する意見】

- ・カスタマーハラスメントを行った患者は擁護される一方で、被害を受けた側には、訴える権利や慰謝料請求に関する提案、雇用者側との話し合いなどが一切ない現状である。
- ・カスタマーハラスメントを行った側に対しても、責任を追及していくべきである。
- ・看護協会として方針を提示してほしい。病院はサービス重視の傾向が強く、看護師が多くのハラスメントを我慢・諦めている現状がある。
- ・カスタマーハラスメントだけでなく、医師からのハラスメントも日常的に存在しており、看護師は非常に弱い立場に置かれている。
- ・現場の声が届くことを願う。暴力や暴言は日常的であり、妊娠中に腹部を蹴られても、認知症のある患者であることを理由に問題視されないこともあった。家族も来院早々に高圧的な態度を取り、面会者用の椅子の設置を要求するなどの事例がある。足が悪いわけでもない若い方からの要求もあり、家政婦や奴隷のような扱いを受けていると感じる。自身の家族には絶対に看護師になってほしくないと思っている。
- ・カスタマーハラスメントに関する研修があると良いと思う。
- ・カスタマーハラスメントを受けても、患者には入院期限があるためか、職員は我慢を強いられている。中には心的外傷を負ったスタッフもいた。カスタマーハラスメントを行った患者に対しては、法的に強制退院できるようにしてほしい。
- ・管理者研修を開催し、対応方法などを学びたい。
- ・カスタマーハラスメントに関する研修および相談窓口を設置してほしい。
- ・看護師を守るために行動してほしい。
- ・更なる周知のため、ポスター作成などの啓発活動をお願いしたい。
- ・看護協会としても、ハラスメント対策を講じ、周知徹底する必要がある。
- ・職場および医療業界において、カスタマーハラスメント対策が具体化・マニュアル化されれば、働く環境は改善されると思う。

- ・一般病棟で対策を講じていても、アルコール離脱や高齢者のせん妄・不穏による暴力を受け、「仕方がない」で終わってしまう現状がある。一般の人にはその実態が理解されておらず、看護師の立場の弱さを感じる。もっと現状を社会に伝え、協力を得られる体制が必要である。警察 24 時のような形でメディアに取り上げられないだろうか。
- ・もっと看護師の人権を守ってほしい。
- ・カスタマーハラスメントを受けた場合でも、看護師業務を遂行しなければならない法的根拠を知りたい。
- ・カスタマーハラスメントに関する事例や対処方法などの情報共有、資料提示があると良いと思う。
- ・一般病棟で、アルコール離脱患者や高齢者のせん妄・不穏による暴言・暴力を受けても、「仕方がない」で済まされてしまう。警察 24 時のような形でメディアを通じて現状を一般の人にも理解してもらうことで、協力を得やすくなるのではないか。急性期において、そのような患者に対応しながら医療行為を行う看護師の立場も理解してもらえと思う。
- ・当事者は、自身の行為がハラスメントであることに気づいていないと思う。
- ・実際に県内医療機関で発生したカスタマーハラスメント事例について、事例内容・対応・検証も含めて教えていただきたい。
- ・看護師が守られていると実感できるような取り組みをしてほしい。
- ・安心して仕事ができる環境にしてほしい。
- ・研修を増やしてほしい。
- ・カスタマーハラスメント防止の啓発を強化してほしい。
- ・ナイチンゲール精神を強要しないでほしい。
- ・深刻なカスタマーハラスメントに対しては、警察の介入も必要だと思う。
- ・医療施設における患者から医療者への暴言・暴力・威圧行為などは犯罪に該当する場合もあることを、もっと周知すべきである。医療者を守る法律がないことに強い不安を感じる。
- ・看護師は常に患者のそばにいるため、カスタマーハラスメントの被害に遭うことが多いと感じる。
- ・カスタマーハラスメントの線引きは難しく、看護師の接遇や対応に問題があるとされる場合もある。
- ・相談窓口やメンタルケア、研修が必要であると思う。
- ・これまでの勤務経験の中で、複数のカスタマーハラスメントを受けてきた認識がある。しかし、患者や家族の背景を考慮すると、やり場のない感情の矛先としての一時的なものであったり、その方の特性による攻撃性であったりすると受容してきた。そのように受け止めてきたスタッフの知性や優しさと、法的なボーダーラインとの関係について、今後も研修などで教示いただけると幸いである。
- ・病院以外の第三者に介入してほしい。
- ・患者や家族からの暴言や過度な要求が頻回な診療科もあり、「医療スタッフには何を言っても、何をしても許される」という風土がいまだに存在すると感じる。双方が不快な思いをしないためのマニュアルがあると良いと思う。
- ・ハラスメントに関する誓約書がない施設もまだあると思われる。基準やひな型を作成し、未導入施設でも導入しやすくなるような情報提供や働きかけをしてほしい。
- ・協会が何らかの提言を行えば、施設側も対応しやすくなると思う。

- ・看護協会から SNS 等を通じて、カスタマーハラスメントに対応していくという意思表示をもっと積極的に発信してほしい。
- ・各病院・施設への対応強化に関する情報提供および指導をお願いしたい。
- ・研修を実施してほしい。
- ・上層部が動くよう働きかけてほしい。

【その他の意見・要望】

- ・特になし。
- ・なし。
- ・回復期リハビリテーション看護に関する研修を開催してほしい。
- ・特になし。
- ・高齢者や認知症患者の入院が増えている中で、看護師の負担が大きい。病院による差はあると思うが、看護師や介護士の配置をより充実させてほしい。
- ・頑張してほしい。
- ・「看護師の人数が多いから」という理由で様々な雑務を担わせる古い慣習のある医療機関が依然として多いため、その改善に向けた対策を講じてほしい。
- ・看護師の負担を軽減してほしい。
- ・各施設への適切な指導および教育をお願いしたい。
- ・看護師の給与を改善してほしい。
- ・看護師は自責の念に陥りやすく、危険である。
- ・自分自身の健康と家族を大切にしてほしい。
- ・なし。
- ・調査を実施していただき感謝している。
- ・いつもありがとうございます。
- ・入職して8年になるが、当時は患者が誓約する書類は存在しなかった。昨年からは誓約書を締結できるようになった。
- ・看護協会が具体的に何を行っているのか、あまり分からない。