

# 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（看護師長）

## 調査結果

公益社団法人沖縄県看護協会 看護師職能 I

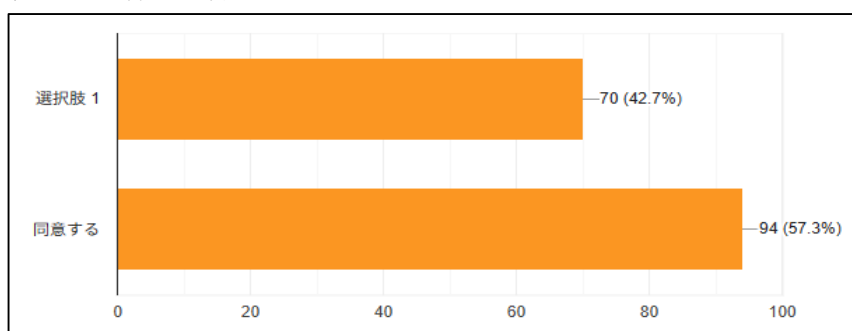
**調査目的：**この調査は、沖縄県内の医療機関に勤務する看護職員が受けるカスタマーハラスメントの現状を把握し、各施設が自施設におけるカスタマーハラスメントへの対応や取組みを検討・改善する際の参考とすることを目的とする。

**調査期間：**令和8年1月15日～2月15日

**調査対象：**沖縄県内医療機関勤務の看護師長

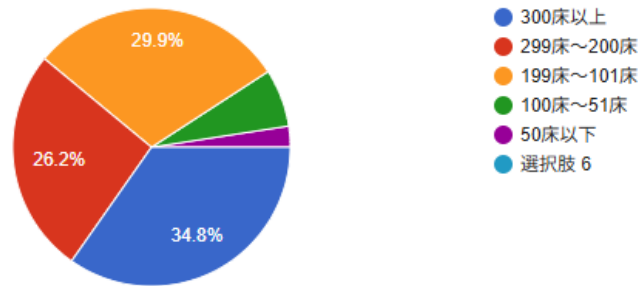
**回答件数：**164件

**調査協力への同意：**164件の回答

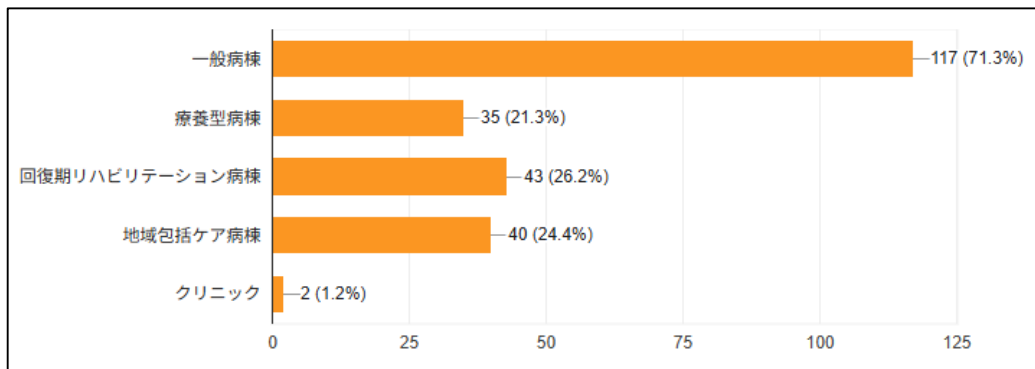


## 1. 基本属性

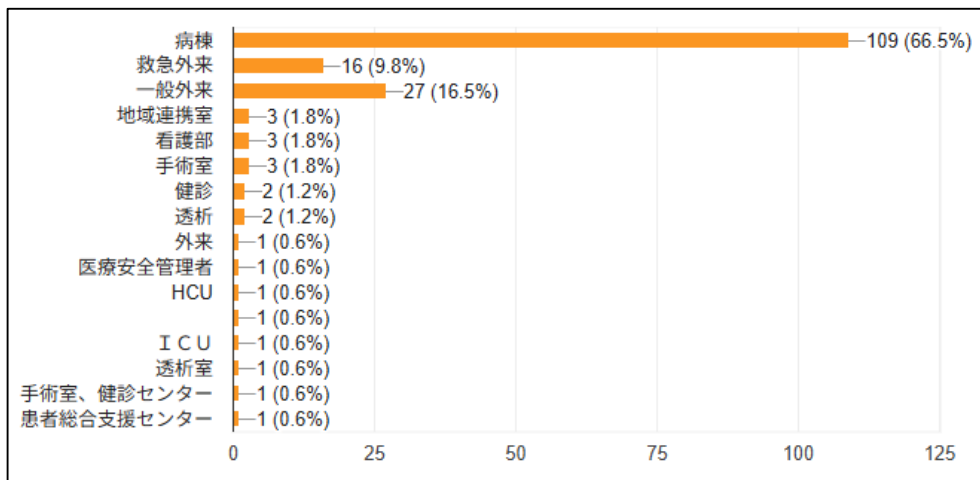
### 1) 病床数 (164 件の回答)



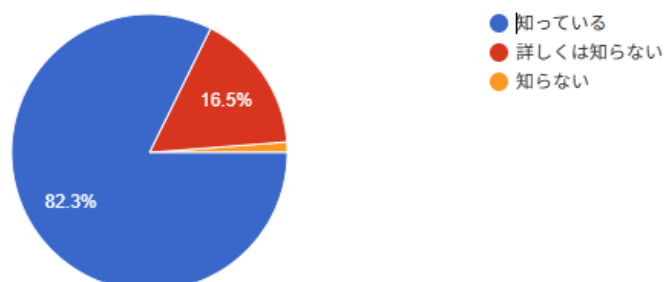
### 2) 病棟機能 (164 件の回答)



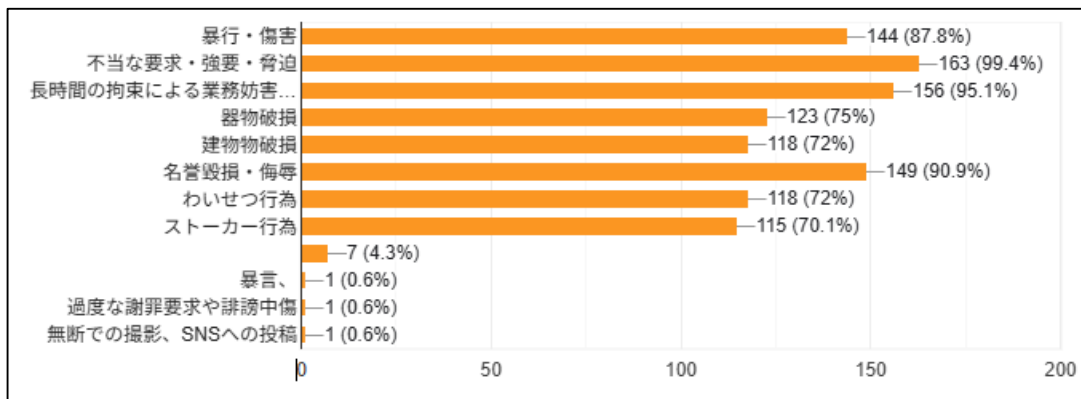
## 2. 所属部署を教えてください。(164 件の回答)



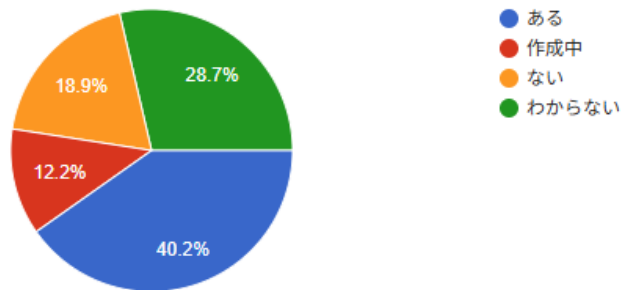
## 3. カスタマーハラスメントについて知っていますか。(164 件の回答)



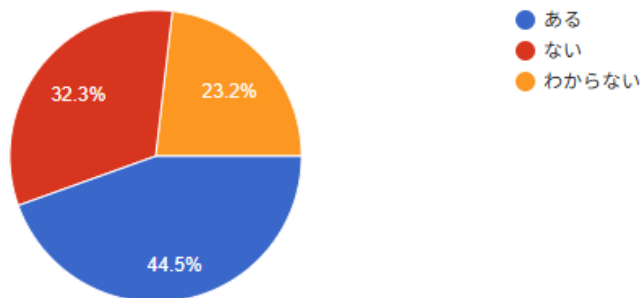
4. 以下のうちカスタマーハラスメントに含まれると思うものをすべて選んでください。(164 件の回答)



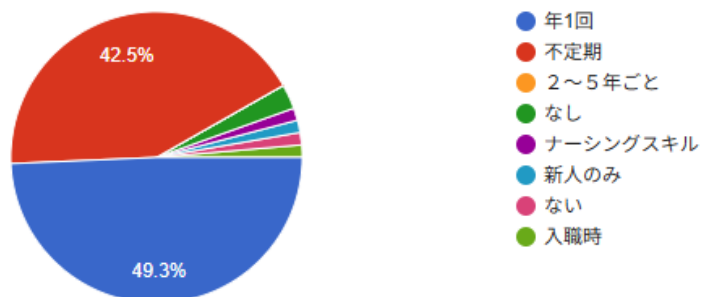
5. カスタマーハラスメント対策に関するマニュアルがありますか。(164 件の回答)



6. カスタマーハラスメントに関する研修はありますか。(164 件の回答)



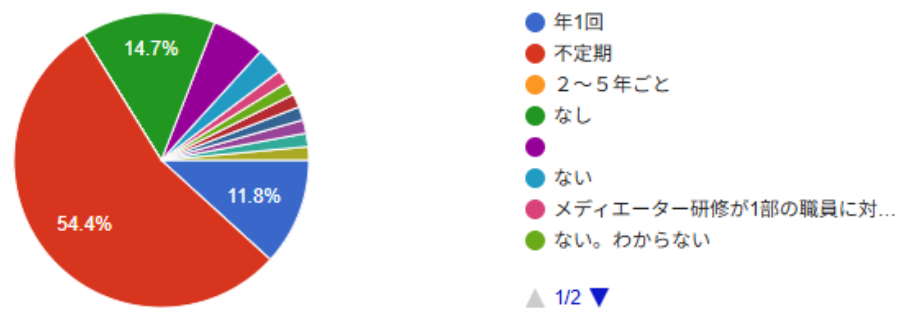
7-1. 接客研修 (73 件の回答)



### 7-2.クレーム対応講義研修 (70 件の回答)



### 7-3.対応シミュレーション研修 (68 件の回答)

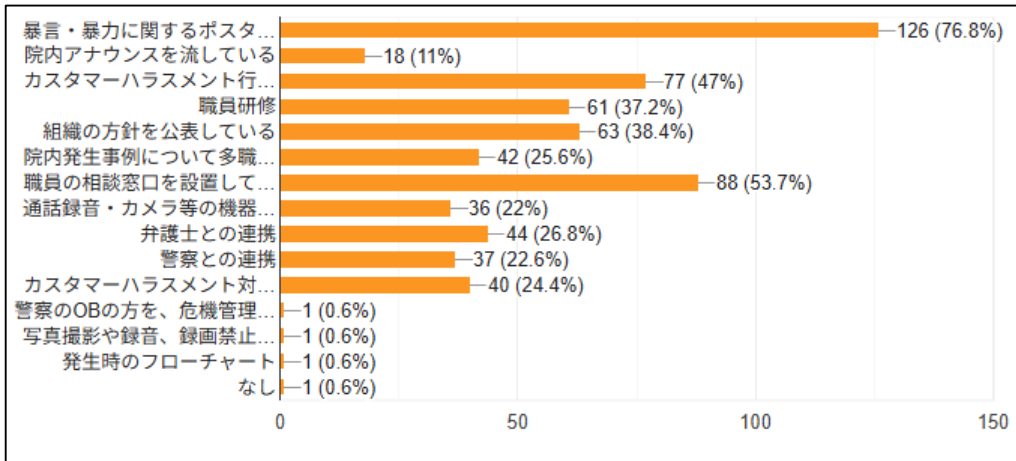


### 7-4.その他 (23 件の回答)

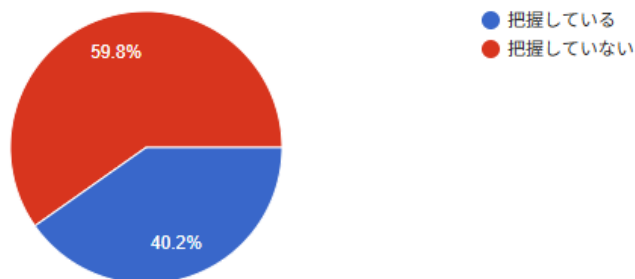
- ・ 不明
- ・ 暴言暴力対応 一回
- ・ カスタマーハラスメントとはどういうものをいうのか 回数は1回
- ・ 接客マナー研修 1回 接客アンケート 1回
- ・ 集合研修でハラスメントの種類、対応
- ・ 内容としては、メディエーション導入講義と、メディエーションロールプレイを行っている。メディエーター研修が年に2回あるが、各施設2名までの参加
- ・ 院外研修 年1回
- ・ ハラスメント研修、年に1回と外部のは自由参加
- ・ 警察による研修や、さすまたの使用方法など数年に1回
- ・ 講義式的に1回うけた
- ・ 動画による研修が重
- ・ 院外の研修で1回受講しました
- ・ ハラスメント研修
- ・ なし
- ・ 接客、患者対応について、メディエーション
- ・ Web研修を毎年受けている(管理者用と一般職員用それぞれある)
- ・ 講堂で全体、もしくはeラーニングの視聴

- ・ 接遇、クレーム対応、暴言暴力対応等 不定期
- ・ 対応方法
- ・ 実施経験ありません
- ・ 1回
- ・ ハラスメントとは の中で 今年度2回 機会があった

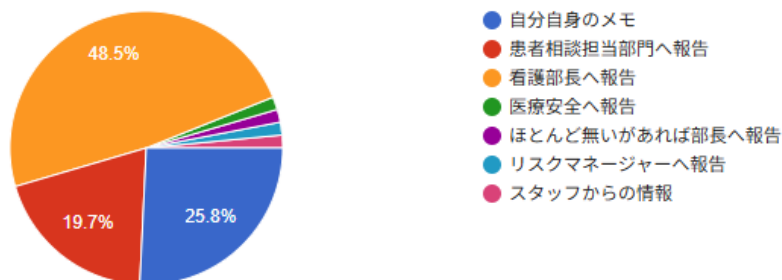
8. 現在、実施しているカスタマーハラスメント対策を教えてください。(164 件の回答)



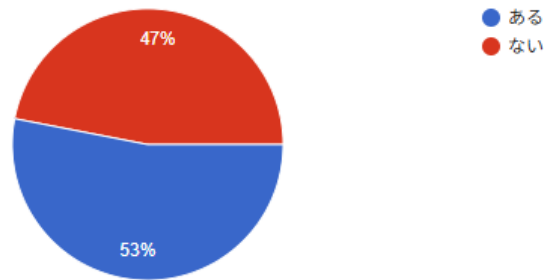
9. カスタマーハラスメントの自部署の件数を把握していますか。(164 件の回答)



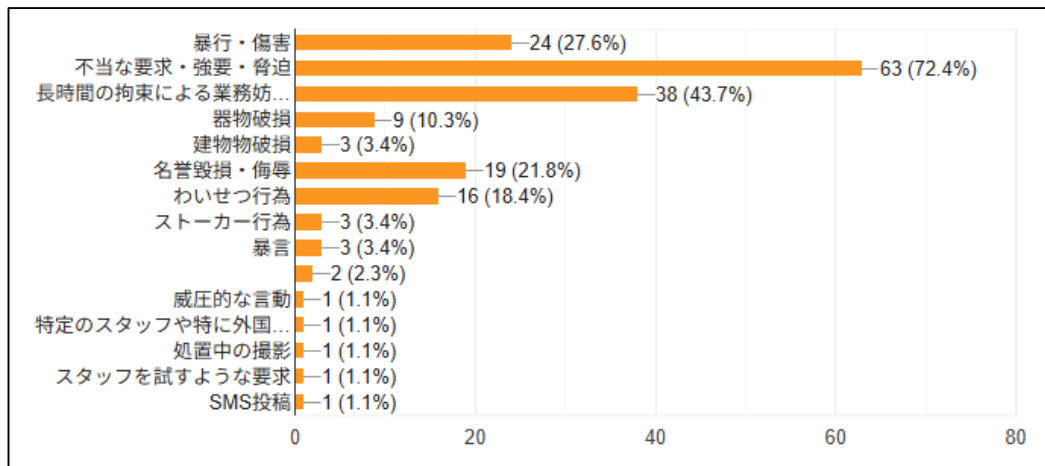
10. 把握方法を教えてください。(66 件の回答)



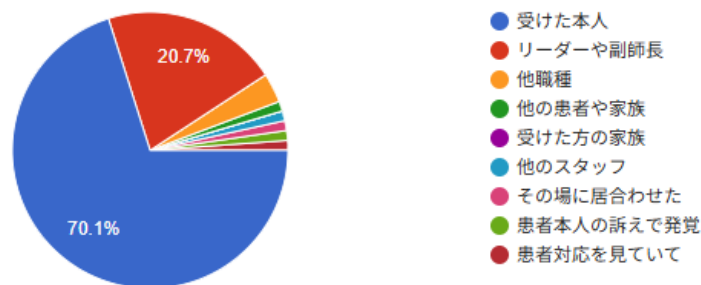
11. カスタマーハラスメントを受けたスタッフへ対応した経験がありますか。(164 件の回答)



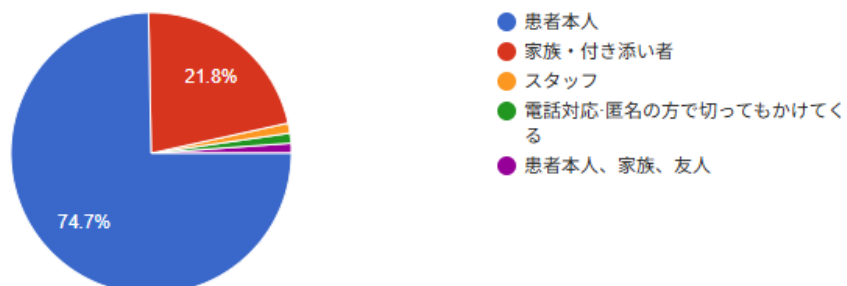
12. どのような内容でしたか。(87 件の回答)



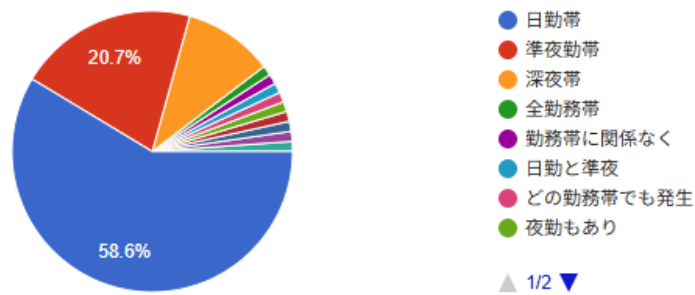
13. 誰からの報告でしたか。(87 件の回答)



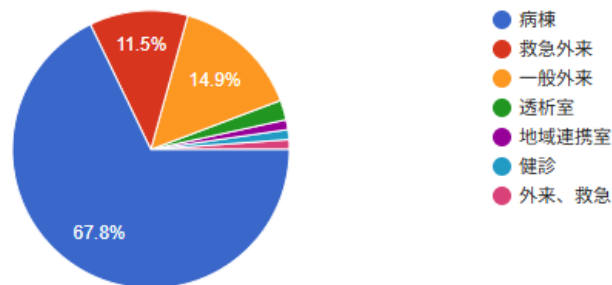
14. カスタマーハラスメントと考える行為を行った人は誰でしたか。(87 件の回答)



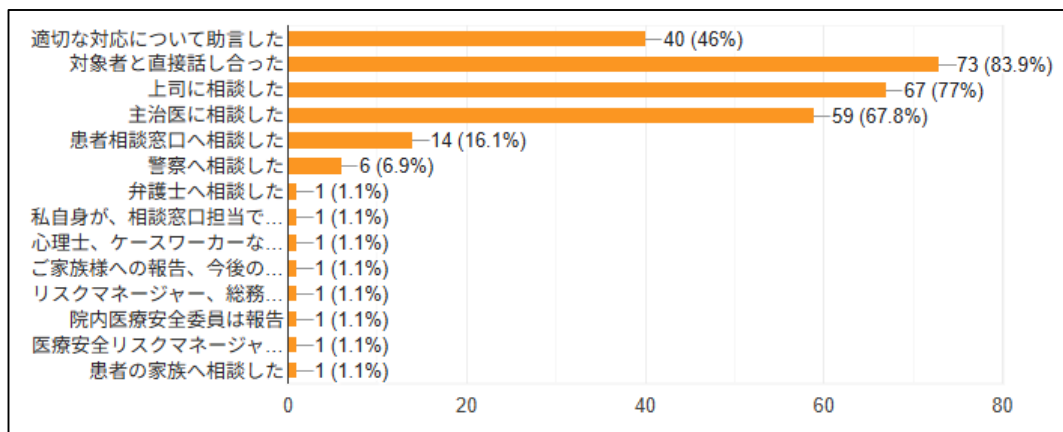
15. 発生した時間帯を教えてください。(87 件の回答)



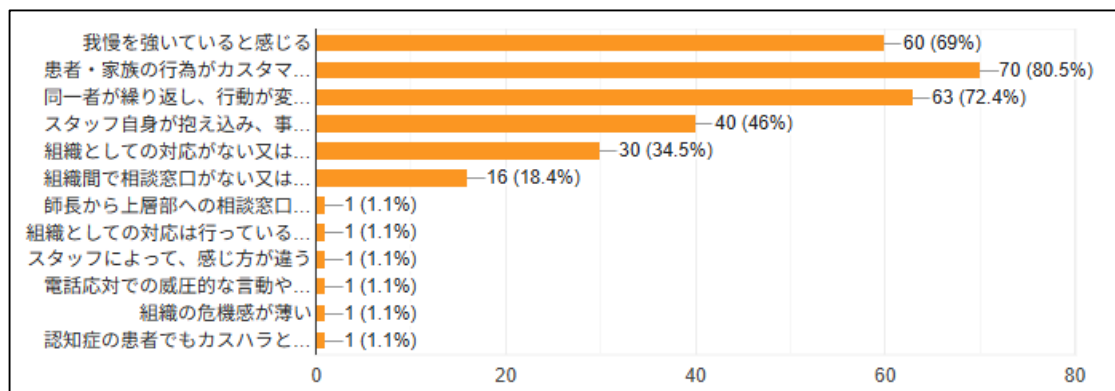
16. 発生場所はどこですか。(87 件の回答)



17. 報告を受けた際、どのような対応をしましたか。(87 件の回答)

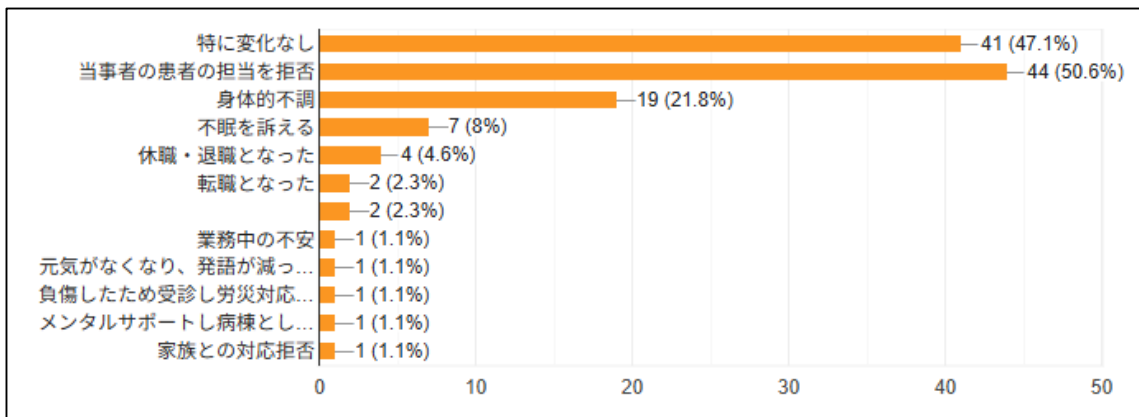


18. カスタマーハラスメントに関することで困難に感じていることは何ですか。(87 件の回答)



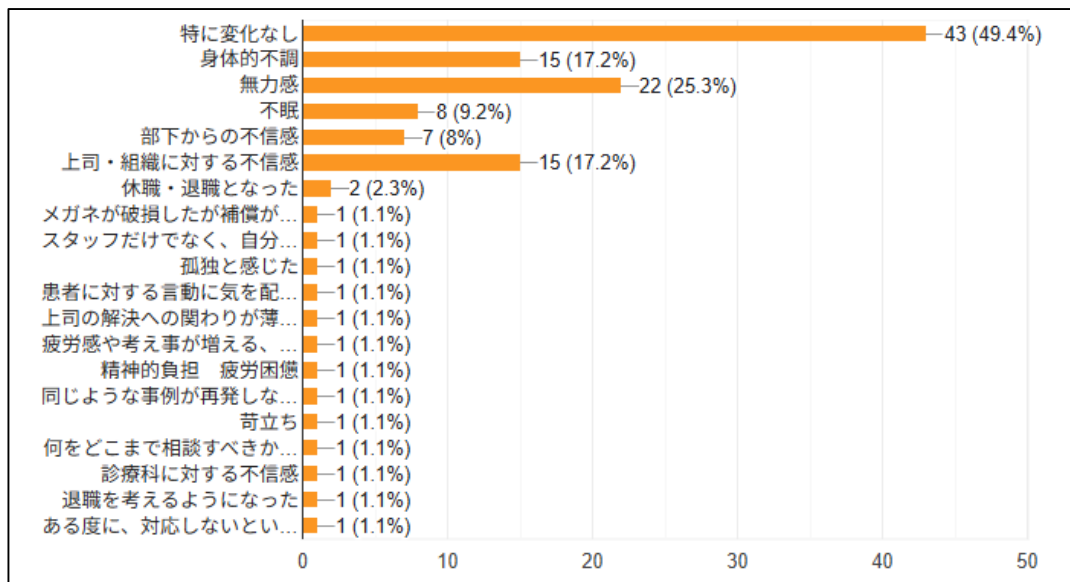
19. カスタマーハラスメントを受けた当事者への影響はどのようなことがありましたか。

(87 件の回答)



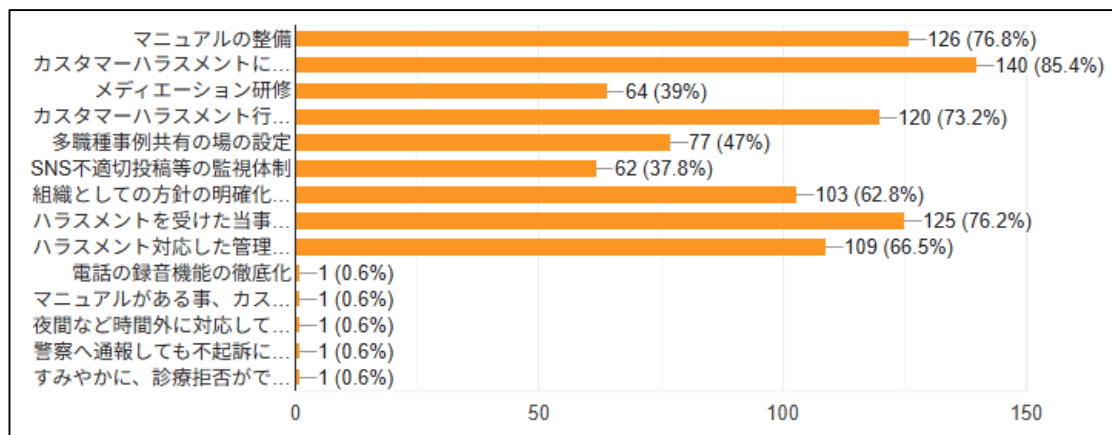
20. カスタマーハラスメント対応したご自身への影響はどのようなことがありましたか。

(87 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。

(164 件の回答)



## 22. 看護協会への要望があればお聞かせ下さい。(27 件の回答)

- ・なし。
- ・特にない。
- ・管理者向けの研修を実施してほしい。
- ・研修および他病院の取り組みを共有してほしい。
- ・年数回の WEB 研修を実施してほしい。
- ・研修を実施してほしい。
- ・初期対応は看護クランクや看護師が担うことがほとんどであるため、看護クランクや看護補助者にも分かりやすい対応方法に関する研修計画が必要である。研修用動画などの教材があると良い。
- ・看護協会において、匿名でハラスメント相談ができる窓口があると良いと思う。職場には相談できない場合もあるためである。
- ・カスタマーハラスメントに関する包括的な研修を実施し、協会として啓発や情報発信を行ってほしい。
- ・病院におけるカスタマーハラスメントの啓発活動を行ってほしい。
- ・対策や取り組みに関する情報があれば共有してほしい。
- ・協会での研修や、他施設との情報交換会を実施してほしい。
- ・一般職向けおよび管理者向け、それぞれの視点に応じた研修があると良いと思う。
- ・カスタマーハラスメント研修を実施してほしい。
- ・実践的かつ具体的な対策に関する研修を、管理者編・スタッフ編に分けて実施してほしい。
- ・常に患者のそばにいる看護師は、カスタマーハラスメントに遭遇する機会が多い。看護師は職業柄、クレームを言い続ける患者の訴えを聞き続けてしまう傾向がある。そのような背景を踏まえたカスタマーハラスメント対応研修があると良い。
- ・カスタマーハラスメントに関する研修を実施してほしい。
- ・現状に即した内容の研修を実施してほしい。
- ・対応事例の共有や、スタッフをどのようにフォローし支えていくかについて知りたい。また、対応の成功体験を通してスタッフが成長できるよう、前向きになれる効果的なリフレクション方法について学びたい。
- ・対応方法や事例などを共有してほしい。
- ・実践可能な内容の研修をお願いしたい。
- ・看護協会でのカスタマーハラスメント研修を希望する。
- ・カスタマーハラスメントとは何か、対応方法、被害を受けたスタッフへの対応方法などを含めた研修を実施してほしい。
- ・WEB 研修も実施してほしい。
- ・カスタマーハラスメント研修を開催するとともに、看護協会としてカスタマーハラスメントに対する明確な意思表明を発信してほしい。
- ・カスタマーハラスメントに関して、弁護士による研修を実施してほしい。
- ・実例をもとにした研修があると理解しやすい。