

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（看護部長）

調査結果

公益社団法人沖縄県看護協会 看護師職能 I

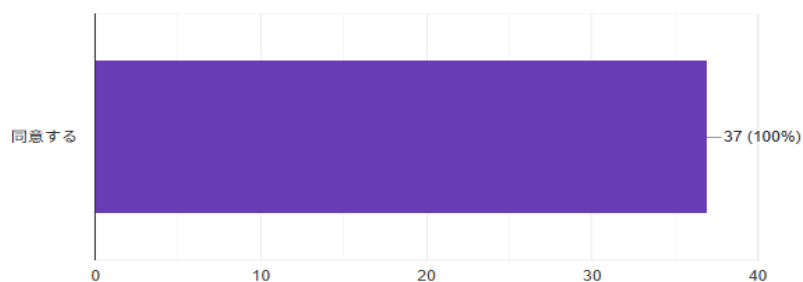
調査目的：この調査は、沖縄県内の医療機関に勤務する看護職員が受けるカスタマーハラスメントの現状を把握し、各施設が自施設におけるカスタマーハラスメントへの対応や取組みを検討・改善する際の参考とすることを目的とする。

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部長

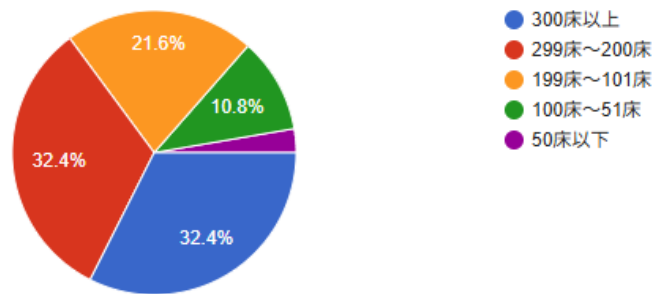
回答件数：37件

調査協力への同意：37件の回答

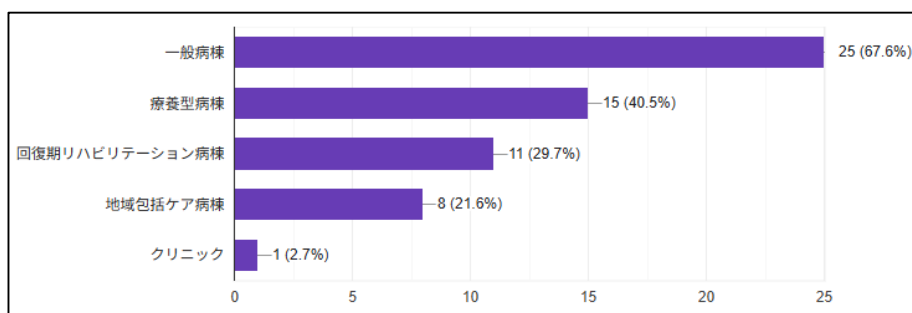


1. 基本属性

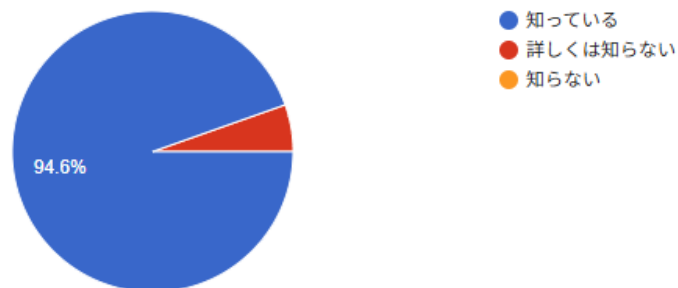
1) 病床数 (回 37 件の回答)



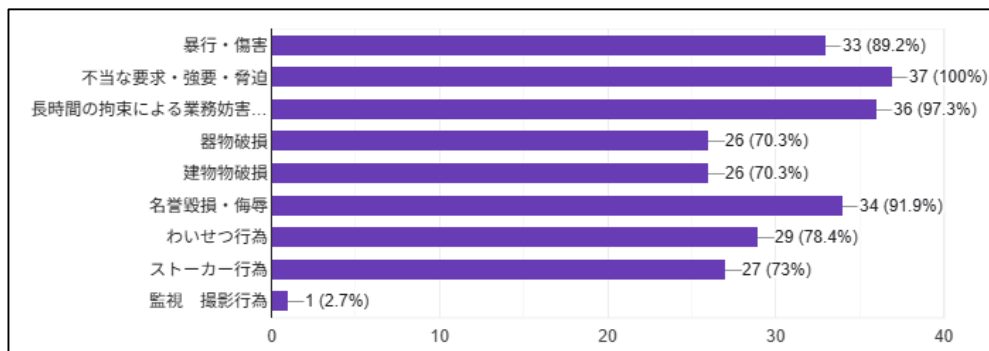
2) 病棟機能 (37 件の回答)



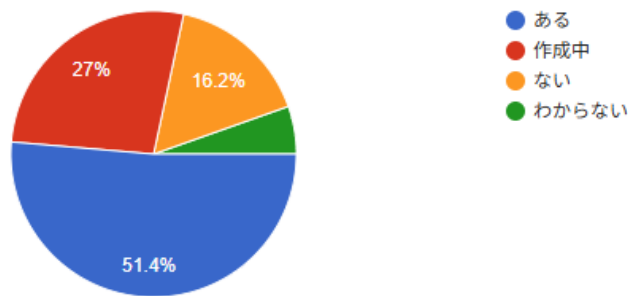
2. カスタマーハラスメントについて知っていますか。(37 件の回答)



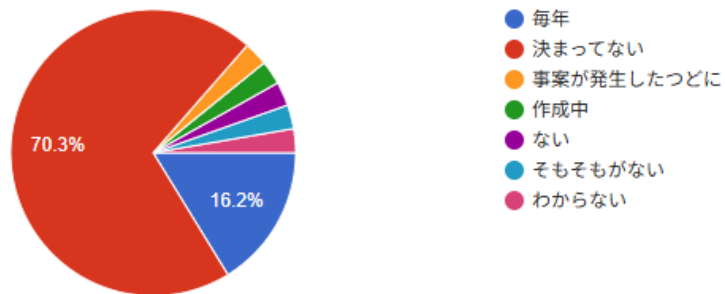
3. 以下のうちカスタマーハラスメントに含まれると思うものをすべて選んでください。(37 件の回答)



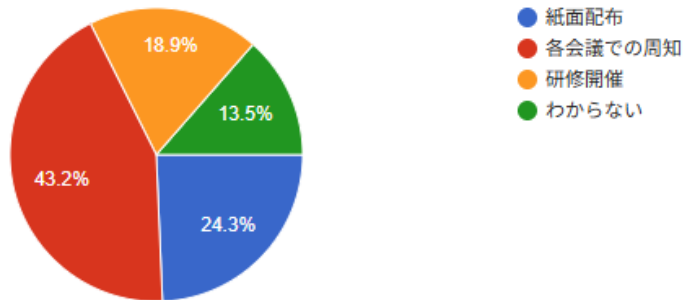
4. カスタマーハラスメント対策に関するマニュアルがありますか。(37 件の回答)



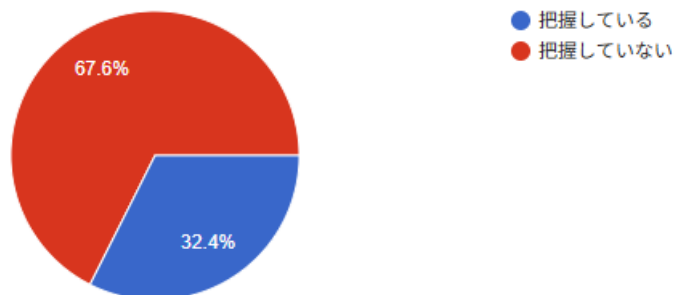
5. マニュアルを見直す頻度を教えてください。(37 件の回答)



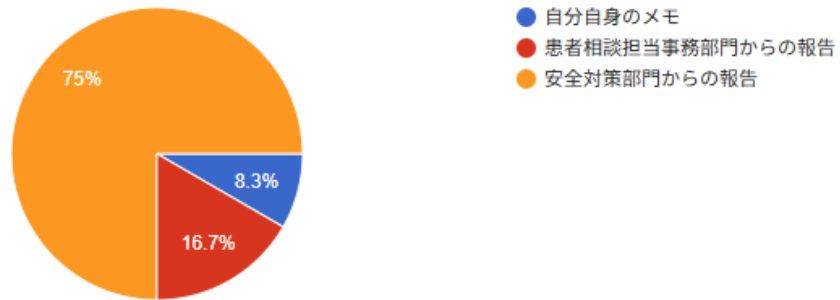
6. カスタマーハラスメント対策マニュアルの周知方法を教えてください。(37 件の回答)



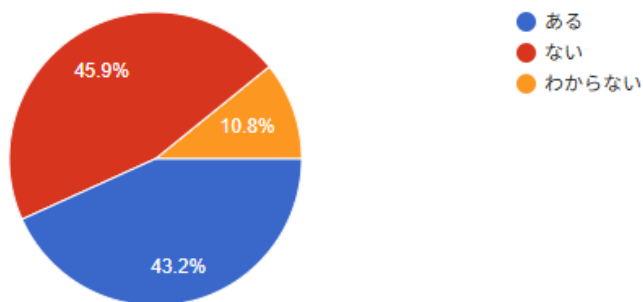
7. カスタマーハラスメントの件数を把握していますか。(37 件の回答)



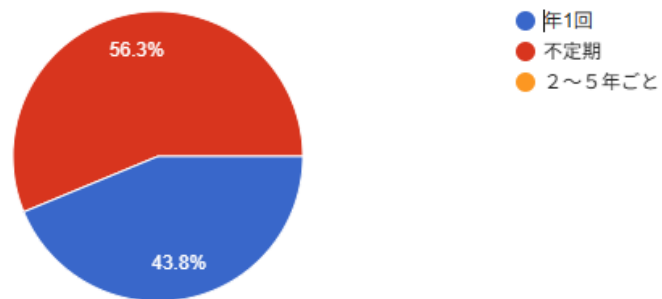
8. カスタマーハラスメントの件数の把握方法 (12 件の回答)



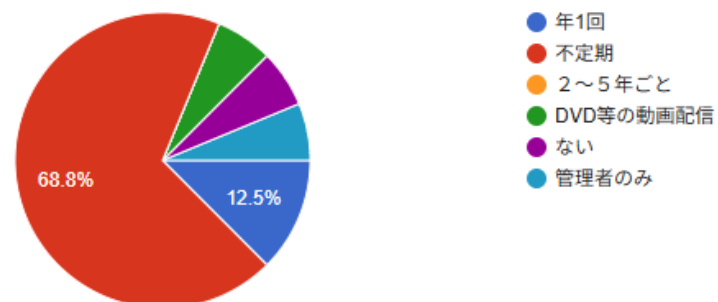
9. カスタマーハラスメントに関する研修はありますか。(37 件の回答)



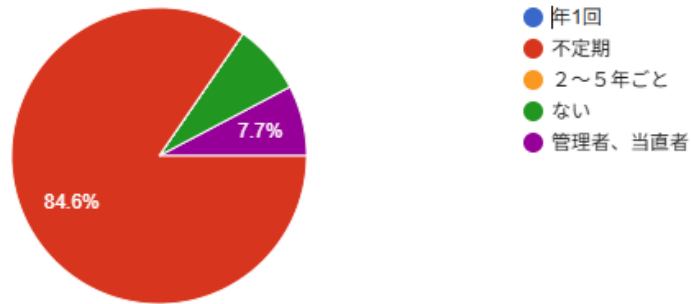
10-1. 接遇研修 (16 件の回答)



10-2. クレーム対応講義研修 (16 件の回答)



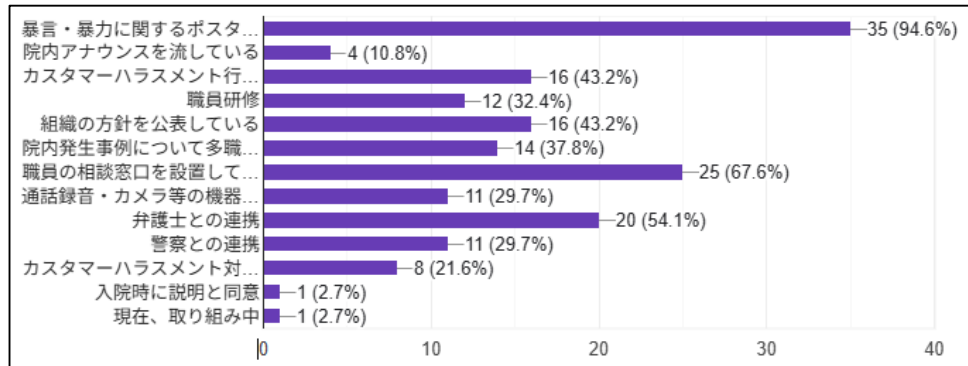
10-3.対応シミュレーション研修 (13 件の回答)



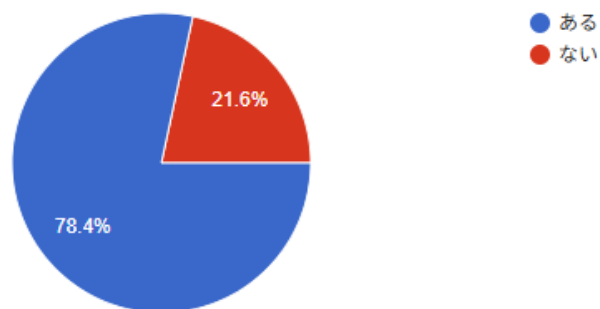
10-4.その他 (7 件の回答)

- ・講師を招いて行う
- ・患者からの暴言や脅迫に対する対応 (コードホワイト)
- ・カスハラについて。回数は不定期
- ・暴力対応
- ・ハラスメント対応について
- ・ハラスメント全般の研修を、年 1 回程度
- ・決まっていない

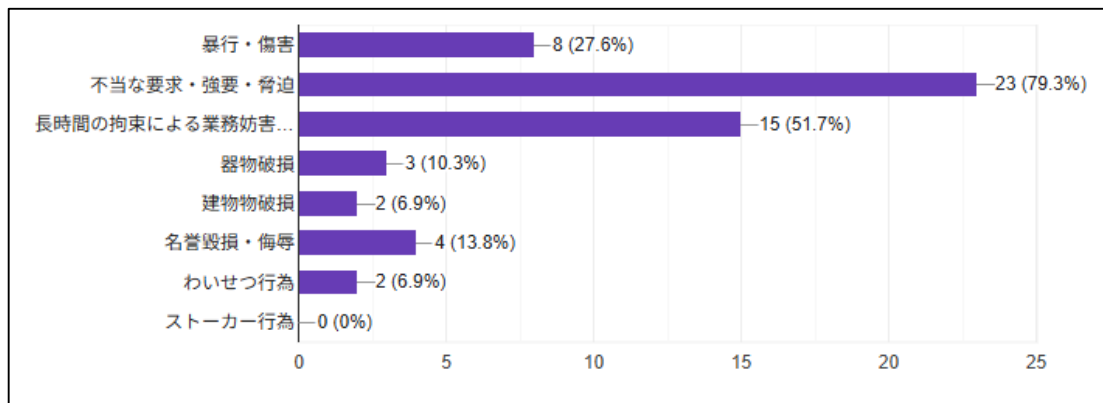
11. 現在、実施しているカスタマーハラスメント対策を教えてください。(37 件の回答)



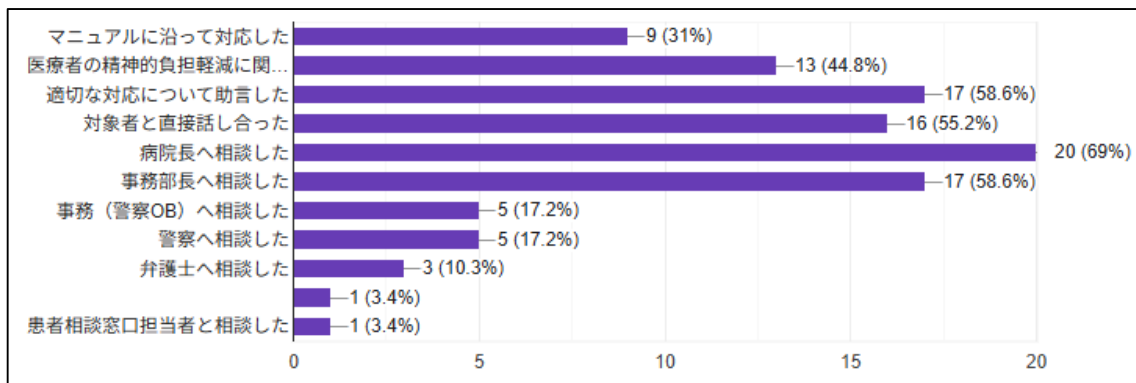
12. カスタマーハラスメントに関する報告を受けた経験がありますか。(37 件の回答)



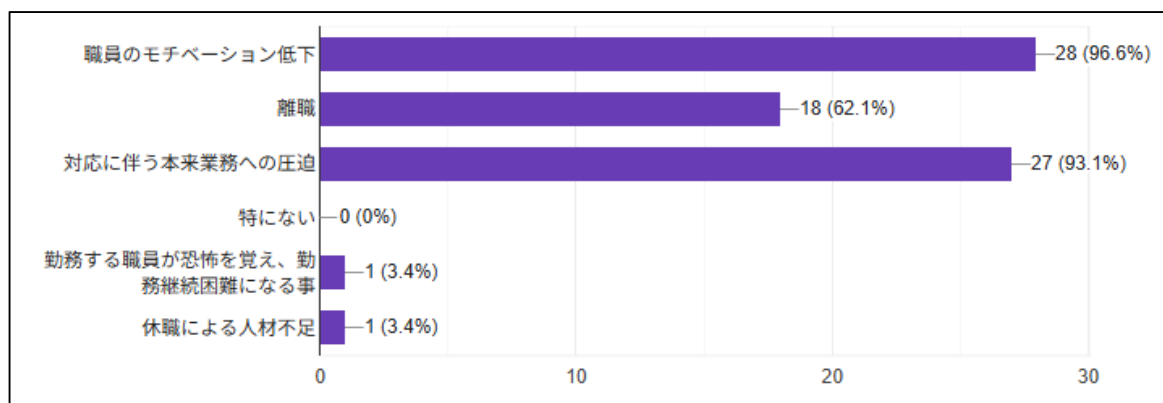
13. 内容について (29 件の回答)



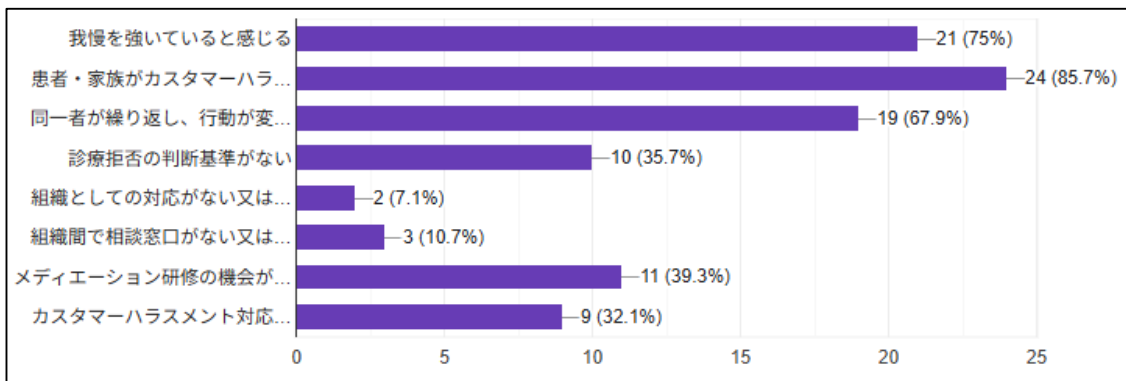
14. 報告を受けた際、どのような対応をしましたか。(29 件の回答)



15. カスタマーハラスメントが職場に与えている影響について教えてください。(29 件の回答)

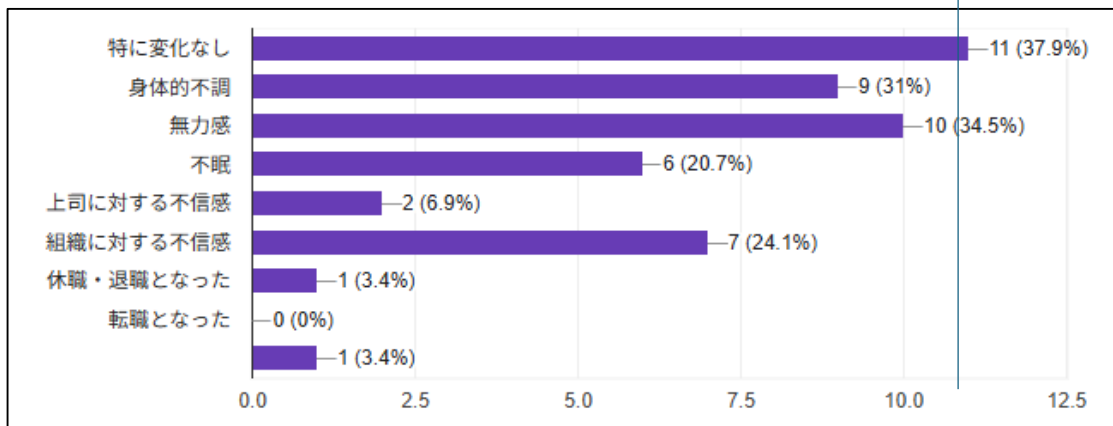


16. カスタマーハラスメントに関することで困難に感じていることは何ですか。(28 件の回答)



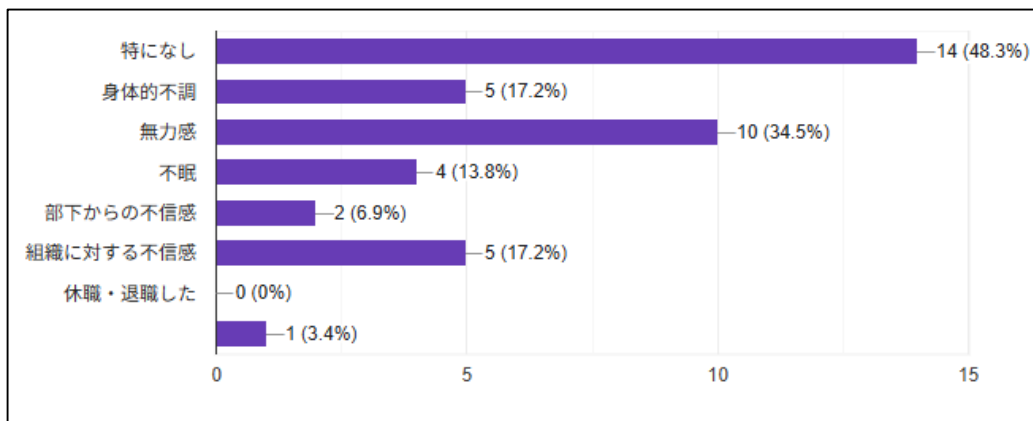
17. カスタマーハラスメント対応した看護師長の影響はどのようなことがありましたか。

(29 件の回答)



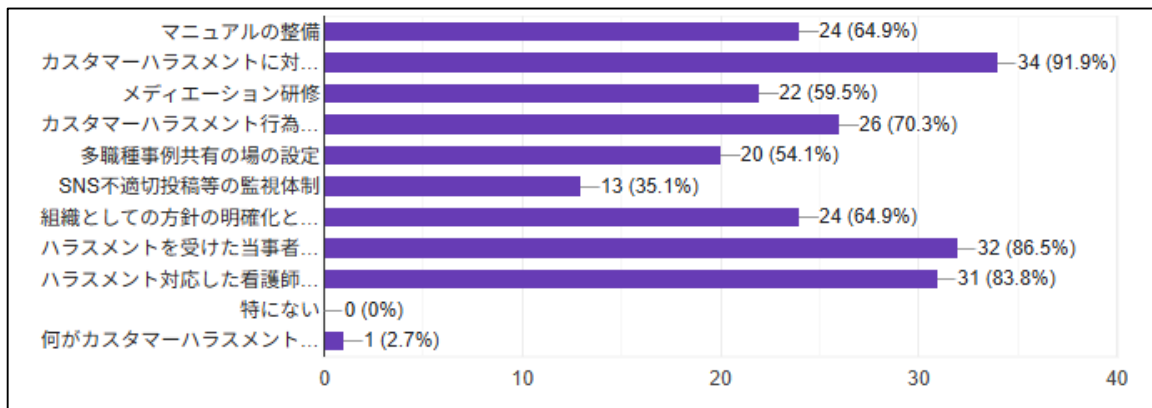
18. カスタマーハラスメント対応したご自身への影響はどのようなことがありましたか。

(29 件の回答)



19. 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。

(37 件の回答)



20. 看護協会への要望があればお聞かせ下さい。(6 件の回答)

- ・効果的なポスターを作成してほしい。
- ・院内向けの適切な研修について案内してほしい。
- ・カスタマーハラスメントに関する研修の機会があれば、受講したいと考えている。
- ・看護師長を対象とした研修を実施してほしい。
- ・管理者を対象としたカスタマーハラスメントに関する研修を開催してほしい。
- ・ハラスメントに該当する行為について、一般市民に向けて広報してほしい。