

訪問看護におけるカスタマーハラスメントの 状況調査結果



一般社団法人全国訪問看護事業協会



公益財団法人日本訪問看護財団

<合同調査>

令和7(2025)年4月25日

調査概要

1. 調査目的

- 2025年4月7日 大阪・西成区において、訪問看護師が利用者から切りつけられるという事件が発生したことを受け、訪問看護師が安心して訪問看護提供に臨めるような環境の整備は喫緊の課題である
- 訪問看護の提供においては、ケアを提供する訪問看護師と、看護を受ける利用者の相互の信頼関係が不可欠である。訪問看護はもとより在宅ケア全体のハラスメントに係る課題に対しては、行政を含め地域全体で解決にむけた方策を協議することが必要である
- 以上から、一般社団法人全国訪問看護事業協会及び公益財団法人日本訪問看護財団合同にて、標記に係る緊急アンケート調査を両団体の会員に対して行った。

2. 調査方法

【調査対象】

- 全国訪問看護事業協会・日本訪問看護財団の会員に対して、メール・FAXにより調査協力を依頼
- 訪問看護ステーションの管理者に対して回答を依頼

【調査依頼数】

- 全国訪問看護事業協会:7668件
- 日本訪問看護財団:4597件

【調査期間】

- 2025年4月11日～4月16日

【倫理的配慮】

- 本調査では、事業所名も含め一切の個人情報収集しないこと、また、調査結果については、厚生労働省などへの要望活動のため活用させていただくと共に、全国訪問看護事業協会・日本訪問看護財団のホームページに掲載する予定であることを記載の上、回答を以って同意したものとした

3. 調査項目

- ① 事業所の職員(管理者も含む)から過去にカスタマーハラスメントを受けたと報告されたことの有無
- ② ①「有」の場合、ハラスメントの種類
- ③ 事業所の職員(管理者も含む)から過去に利用者の疾患・症状に由来したハラスメントに当たるような行為を受けたと報告されたことの有無
- ④ ②「有」の場合、ハラスメントの種類
- ⑤ 事業所が所在する地域におけるハラスメント対策に関する補助事業として該当する事業の状況
- ⑥ 訪問看護の提供中にカスタマーハラスメントを受けた場合など、事業所が所在する自治体(指定権者)における相談窓口の有無
- ⑦ 訪問看護における利用者・家族等の疾患・症状に伴いハラスメントを受ける可能性が高いリスクについて

調査結果

4. 回収状況

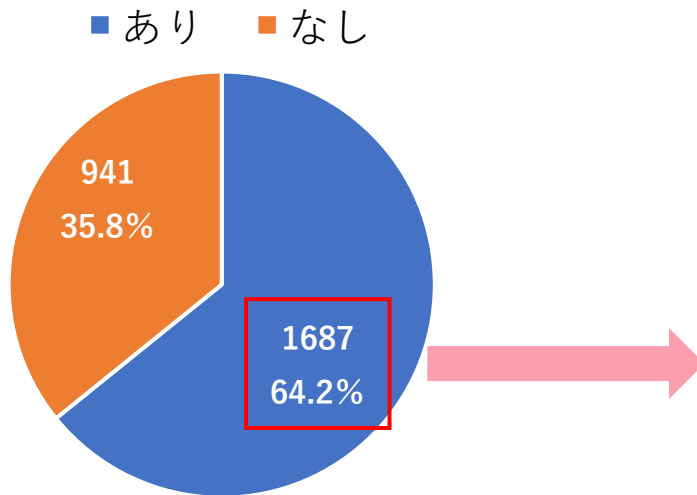
回答件数	回収率	送付件数
2,628	21.4%	12,265件※

(※)

- ・配布件数には、全国訪問看護事業協会・日本訪問看護財団双方の会員である場合も含まれており、この場合には、どちらかの調査依頼に従って1回の回答を依頼
- ・日本訪問看護財団会員には、個人、職能団体、法人会員も含まれるため、送付件数＝訪問看護ステーション数とならないことに留意が必要

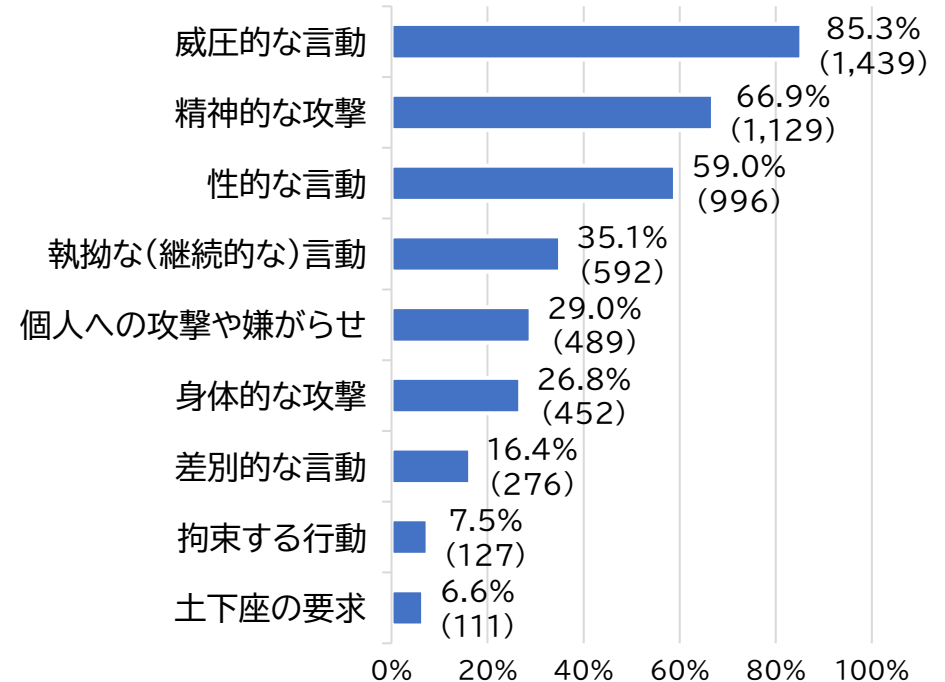
5. 調査結果

① 事業所の職員(管理者も含む)から過去にカスタマーハラスメントを受けたと報告されたことの有無



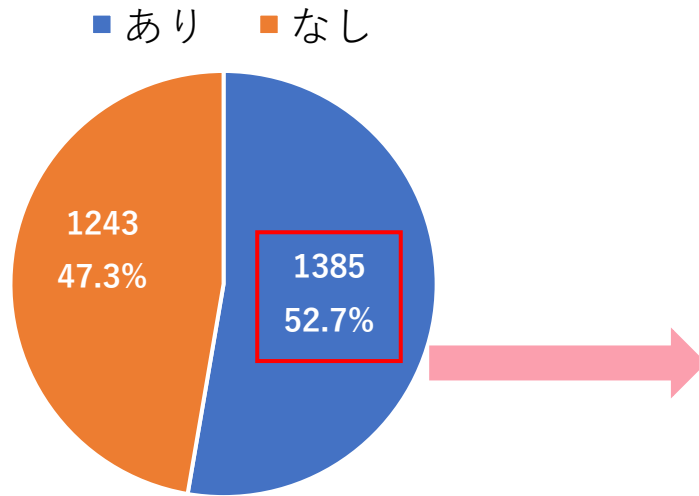
② 「有」の場合、ハラスメントの種類【複数回答】

(n=1,687) グラフ括弧内は回答実数



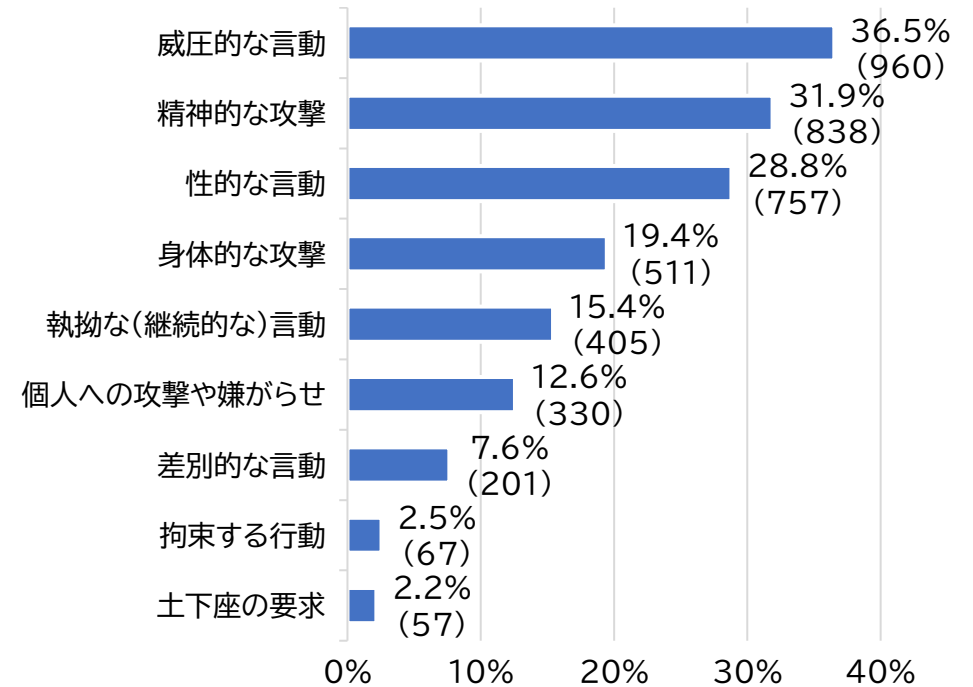
疾患・症状に由来したハラスメントに当たるような経験の有無

③ 事業所の職員(管理者も含む)から過去に利用者の疾患・症状に由来したハラスメントに当たるような行為を受けたと報告されたことの有無



④ 「有」の場合、ハラスメントの種類【複数回答】

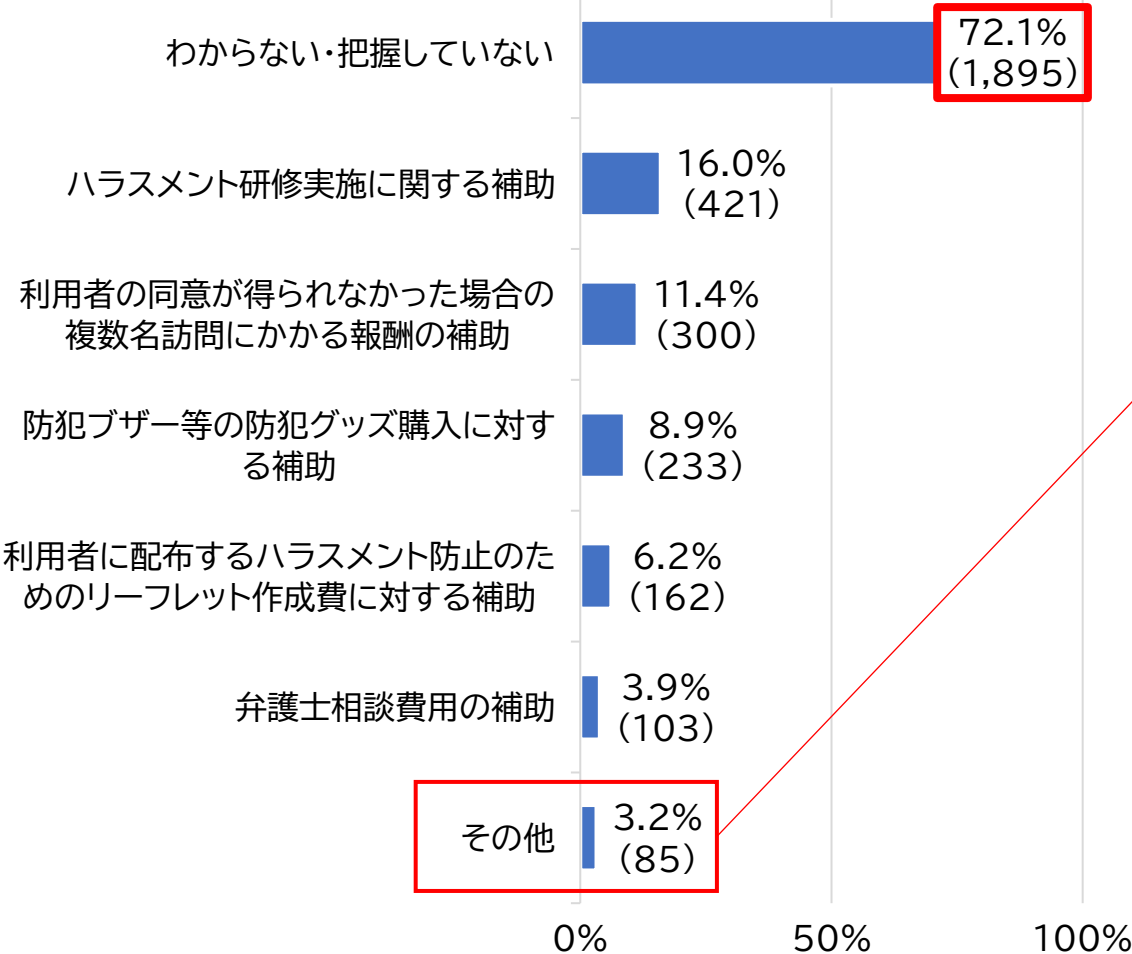
(n=1,385) グラフ括弧内は回答実数



所在地域におけるハラスメント対策に関する補助事業と相談窓口の有無

⑤ 事業所が所在する地域におけるハラスメント対策に関する補助事業としてあるもの【複数回答】

(n=2,628) グラフ括弧内は回答実数



「その他」回答における自由記載

○ なし(「補助事業なし」等)との自由回答:28件
(主な回答)

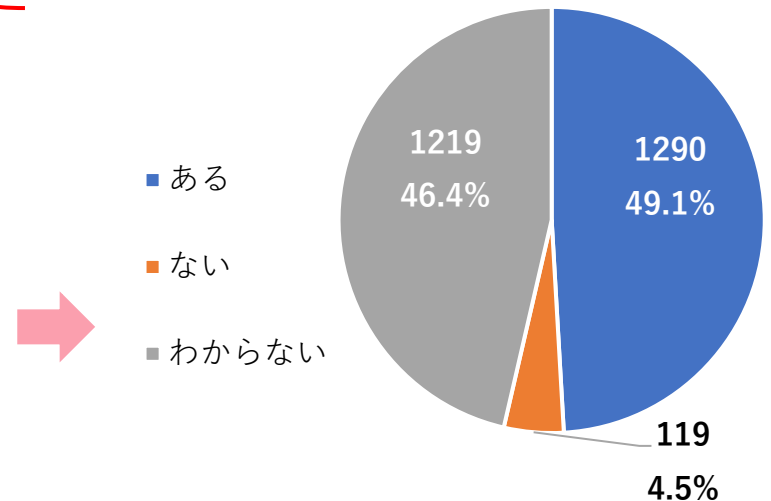
- ・自治体に問い合わせたが、今のところ補助はない
- ・ハラスメントに対する補助事業はない
- ・周知されていない
- ・自治体からの補助はない。リスクが高いところでも医師から複数名の許可を得られない事が多い
- ・自費で防犯ブザーを購入している

○ その他の自治体の取組に関する自由回答:7件

(主な回答)

- ・チラシ配布のみ
- ・介護現場における利用者・ご家族等からのハラスメントに関する相談窓口
- ・在宅ケアハラスメント相談窓口あり内容により支援あり

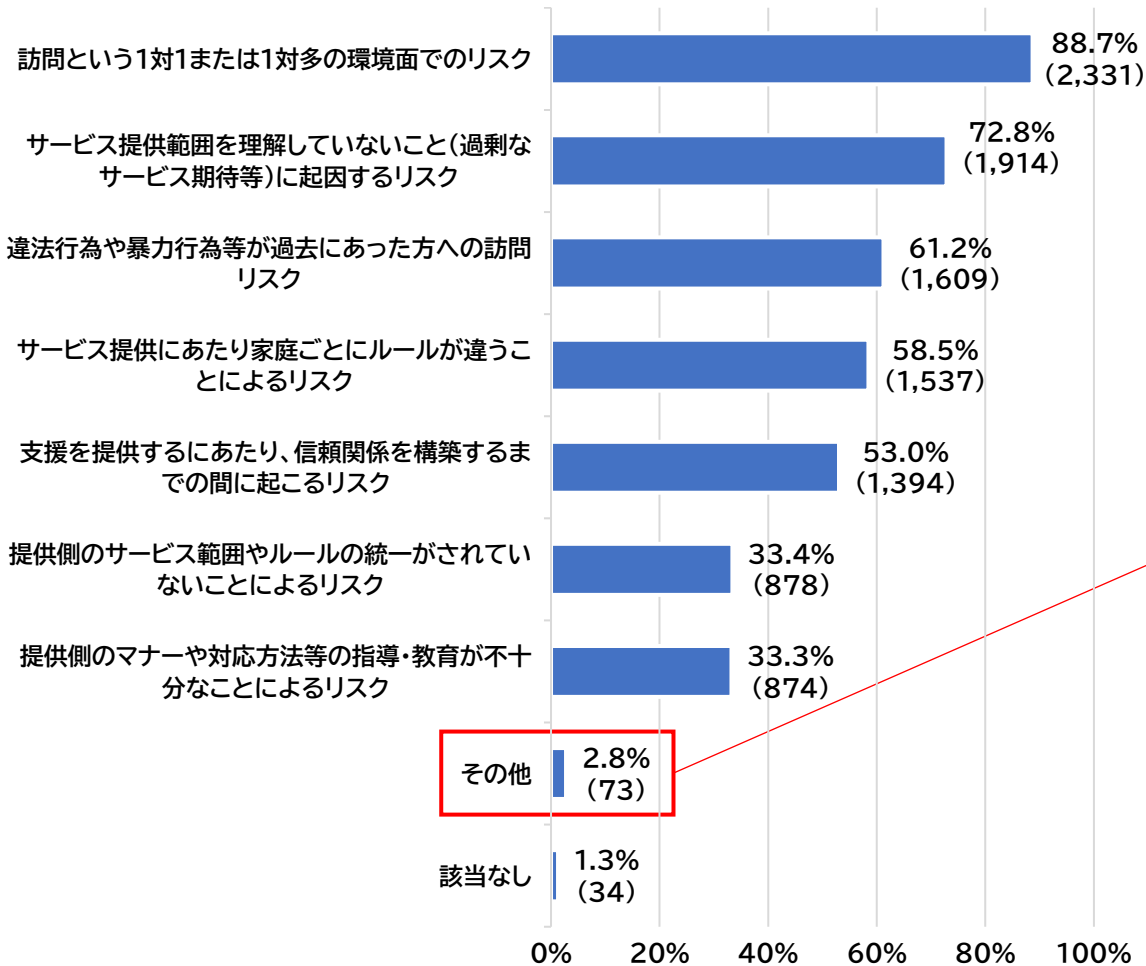
⑥ 訪問看護の提供中にカスタマーハラスメントを受けた場合など事業所が所在する自治体(指定権者)における相談窓口の有無



ハラスメントを受ける可能性が高いリスク

⑦ 訪問看護における利用者・家族等の疾患・症状に伴いハラスメントを受ける可能性が高いリスクについて【複数回答】

(n=2,628) グラフ括弧内は回答実数



「その他」回答における自由記載

○ 疾患に関連したリスクの自由回答:26件

(主な回答)

- ・認知症や精神疾患の症状から引き金になることがある
- ・認知機能の低下や精神疾患などによる勘違いや理解度の問題
- ・認知症がある男性の性的ハラスメントに対する対応が難しい
- ・環境・生活の変化を利用者が受け入れられない場合に当たられるリスク

○ 多様な価値観・背景を有する者を対象とするリスクの自由回答:22件

(主な回答)

- ・性的発言は提供側の年代、経験値によりハラスメントと受け止めてしまうこともある
- ・女性であること、また20～30代であること自体がリスク
- ・経済的理由で入所できない為に在宅で無理なサービスを要求され、対応できない場合の執拗な攻撃的言動、誹謗中傷
- ・家族の利用者への思いが強い場合、要求する内容も高レベル
- ・利用者が医療者はサービス業なので患者の希望に従わなくてはならないという誤った認識をお持ち

○ 夜間、山間地に訪問するリスクの自由回答:3件