



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（所在地：東京都新宿区、会長：中島正治）、公益財団法人日本訪問看護財団（所在地：東京都渋谷区、理事長：田村やよひ）は、「訪問看護におけるカスタマーハラスメントの状況調査」を実施しましたので結果を報告します。

○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環境整備は喫緊の課題と言える。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り、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は合同で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。

○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

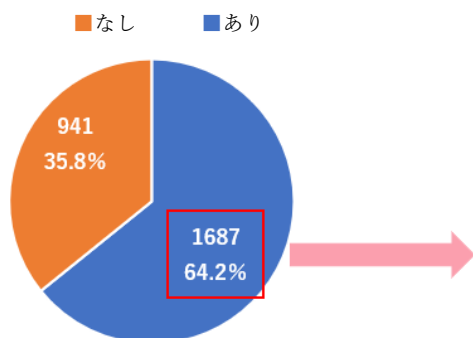
○回収状況

- ・回答件数 2,628 回収率 21.4% 送付件数 12,265 件※

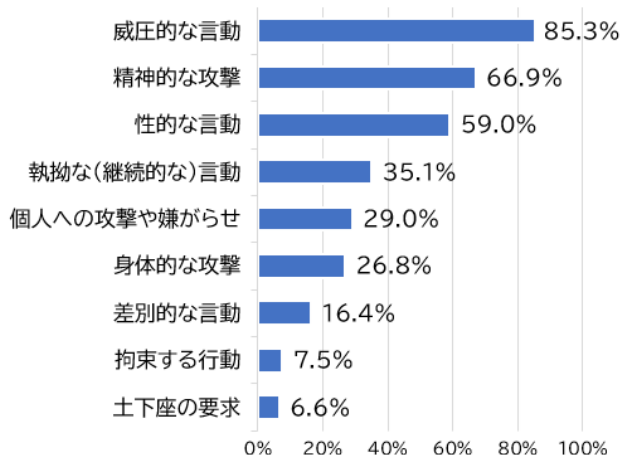
※配布件数には、全国訪問看護事業協会・日本訪問看護財団双方の会員である場合も含まれており、この場合には、どちらかの調査依頼に従って1回の回答を依頼。日本訪問看護財団会員には、個人、職能団体、法人会員も含まれるため、送付件数＝訪問看護ステーション数とならないことに留意が必要

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があるのは約 65%

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

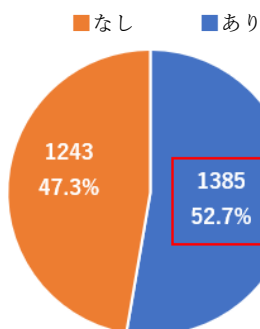


② 「有」の場合、ハラスメントの種類【複数回答】
(n=1687)

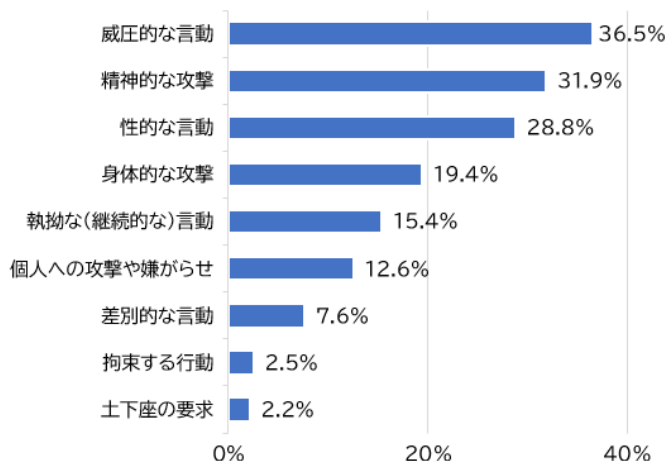


事業所の職員(管理者も含む)から過去に利用者の疾患・症状に由来したハラスメントに当たるような行為を受けたと報告されたことがあるのは**半数以上**
ハラスメントの種類は「**威圧的な言動**」「**精神的な攻撃**」「**性的な言動**」の順であった

- 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



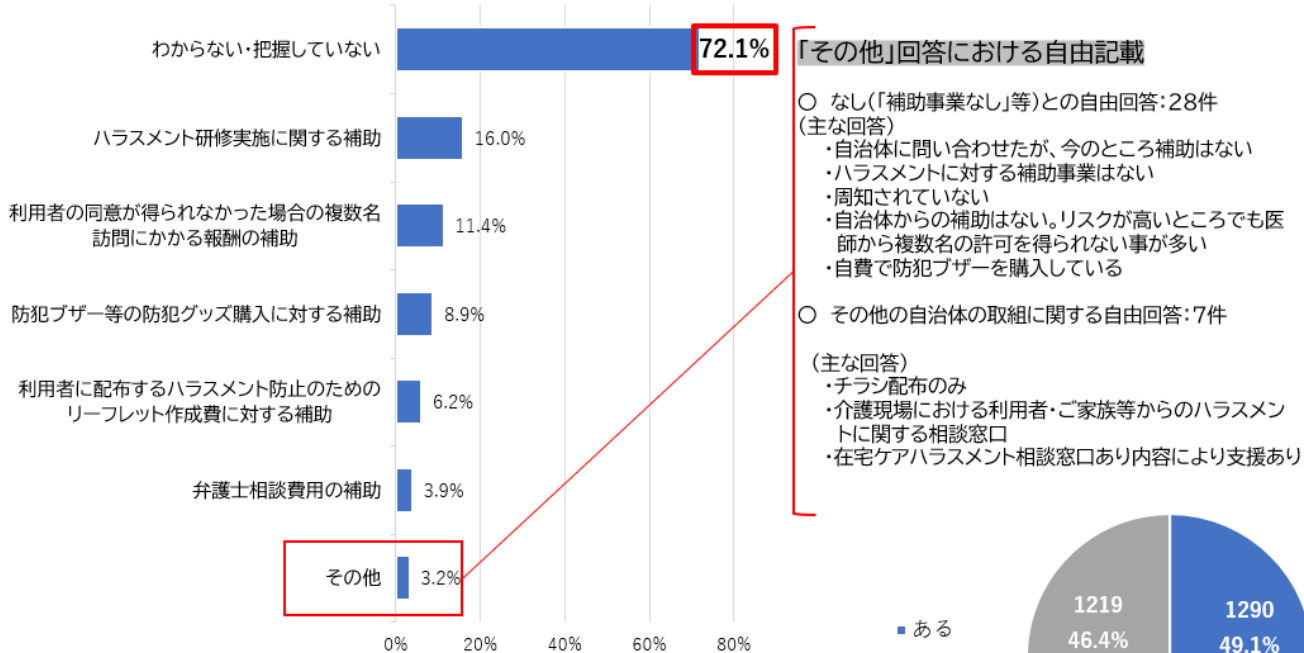
- ④ 「有」の場合、ハラスメントの種類【複数回答】
(n=1385)



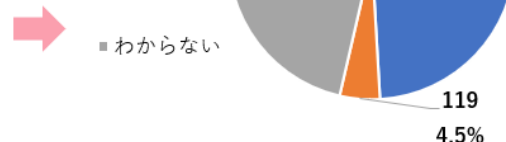
事業所が所在する地域におけるハラスメント対策に関する補助事業としてあるものについて、該当するものを求めたところ「わからない・把握してない」との回答が**70%以上**

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状況

- 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】



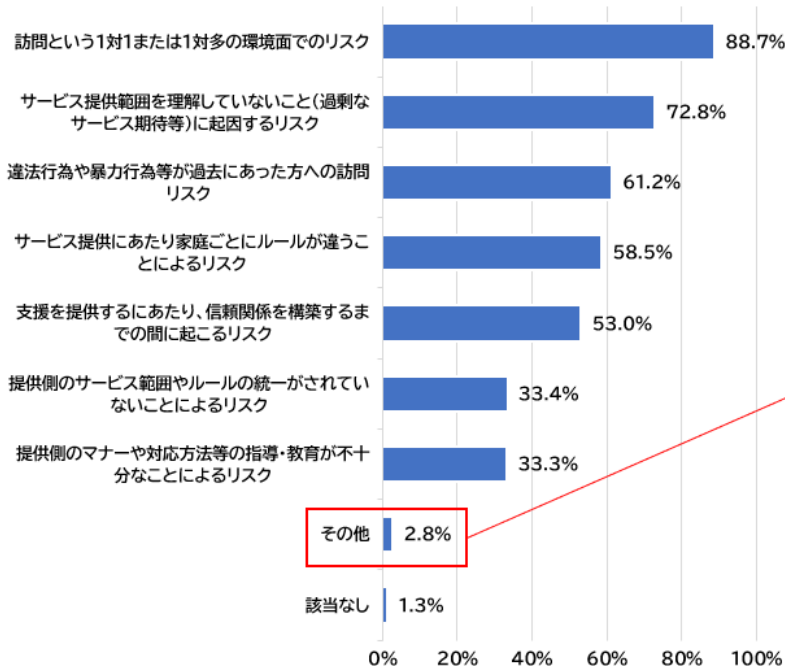
- ⑥ 訪問看護の提供中にカスタマーハラスメントを受けた場合など事業所が所在する自治体(指定権者)における相談窓口の有無



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は、
「訪問という1対1または1対多の環境面でのリスク」
「サービス提供範囲を理解していないこと(過剰なサービス期待など)に起因するリスク」
「違法行為や暴力行為等が過去にあった方への訪問リスク」という順であった。

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】



「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や言動、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

訪問看護のカスハラ対策は、すでに地域医療介護総合確保基金(医療・介護分)でメニュー化されています。しかしながら、事業化は各自治体の判断であり、カスハラ対策を実施している自治体はわずか数か所にしか過ぎません。

看護師が安心して訪問できる体制として、「複数名訪問」は有効ですが、利用者・家族の同意が必要なことや介護給付管理の観点から困難なケースがあると予測されます。また、ステーションの管理者が行政の支援内容を十分に把握できていない現状もあります。

地域での相談窓口の確保や相談支援、複数名訪問への支援、ハラスメント対策の体制等の整備支援に加えてステーションの管理者がこれらの取り組みを認知できるよう、周知広報の強化が必要だと考えます。

リリースのお問い合わせ先 公益財団法人 日本訪問看護財団

〒150-0001 東京都渋谷区神宮前 5-8-2 日本看護協会ビル 5 階

TEL 03-5778-7001 FAX 03-5778-7009

kenkyu@jvnf.or.jp HP) <https://www.jvnf.or.jp/> 担当) 山辺 大竹

日本訪問看護財団 訪問看護制度などに関する電話相談窓口

TEL 03-5778-7007 (月・金 9:00～16:00)

