

居宅介護支援事業所に勤務する介護支援専門員の
“やりがい”と“カスタマーハラスメント”に関する
実態調査報告書

令和7年3月

一般社団法人日本介護支援専門員協会

目 次

はじめに

第1章 調査概要	3
I.調査の目的・背景	3
II.調査結果の使用目的・使用方法	3
III.先行研究（先行調査）	3
IV.調査の実施体制・検討経緯	4
V.調査方法	5
調査対象者の選定／個人情報の保護／調査票の取り扱いについて	
VI.ヒアリングについて	
第2章 調査結果	6
I.Web調査（単純集計）	
II.ヒアリング調査	
第3章 本調査から得られた知見と考察	29
第4章 結論と提言	47
参考資料	49
I.調査項目	49
II.依頼状、葉書による告知	62

はじめに

近年、顧客からの過度な要求や迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」が社会問題化しています。特に、顧客と直接接する機会の多いサービス業や医療・福祉分野では、介護支援専門員がカスタマーハラスメントに遭遇するケースが増加しており、その心身への影響が懸念されています。カスタマーハラスメントについては介護支援専門員への被害も報告されており、今後は介護支援専門員の業務継続の支障となるリスクも大きくなると予測されています。

一方で、「ご利用者様のために」という意識や仕事における「やりがい」の醸成は、介護支援専門員のモチベーションを高め、質の高いサービスを提供する上で重要な要素です。しかし、カスタマーハラスメントが横行する職場環境では、介護支援専門員の「やりがい」が損なわれ、離職率の増加やサービス品質の低下につながる可能性があります。

このような背景から、日本介護支援専門員協会のシンクタンク部門において「やりがい」と「カスタマーハラスメント」の関係性に着目し、実態を明らかにすることを目的として、調査を実施いたしました。また人材確保につながる方策の参考としても「やりがい」という視点から分析を行っています。

本報告書では、調査結果に基づき、介護支援専門員にとっての「やりがい」という視点から、介護支援専門員の仕事の魅力を分析するとともに、「カスタマーハラスメント」の現状と介護支援専門員への影響、「やりがい」と「カスタマーハラスメント」に及ぼす影響、カスタマーハラスメント対策の現状と課題、そして介護支援専門員の「やりがい」を維持・向上させるための対策について考察しています。

本調査の結果が、今後の介護支援専門員の人材確保の方策に向けた資料として活用され、介護支援専門員が勤務する事業所におけるカスタマーハラスメント対策の推進、および介護支援専門員の「やりがい」を尊重する職場環境の構築や改善に貢献することを願っています。

最後に、本調査にご回答いただいた会員の皆様、並びに今回も調査についてご助言いただいた一般社団法人社会調査協会の関係者の皆様に深く感謝し、厚く御礼申し上げます。

一般社団法人
日本介護支援専門員協会
会長 柴口 里則

第1章 調査概要

I.調査の目的・背景

介護支援専門員の人材不足は、大きな社会的問題として昨今の高齢者への社会保障の問題としてクローズアップされてきている。

そうしたなかで「賃金」や「労働環境」という比較的可視化しやすい課題については調査研究も行われているが、仕事の選択という視点から言えばそれに合わせて「仕事のやりがい」という要素も重要と言えるが、やりがいというものは個人的内面に左右されるものであり、統計的な可視化が非常に困難であり、調査研究を進める上でも普遍的な結果を求めることが困難である。

しかし、介護支援専門員の職能団体として、仕事をする意義にもつながる「やりがいとは何か」を明らかにすることは、仕事の魅力を発信するうえでも重要である。また社会全体が人材不足の問題を抱える中で介護支援専門員を職業として選択されるものとするためにも、ある程度の形を見出す必要はあるとして、今回の調査及び検証を行うこととした。

II.調査結果の使用目的・使用方法

社会保障審議会における制度設計や報酬の在り方に対する提言を行うことは当然であるが、今後進めるべき資格のあり方や、市町村レベルにおける介護支援専門員が働きやすい環境と矜持を持って仕事を行う事ができるケアマネジメントのあり方について自治体や関係機関に向けた提言を作成し、介護支援専門員の人材確保及び離職防止を全国的に広めるための資料を作成する。

III.先行研究(先行調査)

調査の企画、設計段階において、以下の調査研究を参考にいたしました（敬称略）。

- ・居宅介護支援費に利用者負担を導入した場合の影響及び介護支援専門員の業務の実態に関する調査研究事業報告書
日本介護支援専門員協会 令和5年3月 <https://www.jcma.or.jp/?p=584056>
- ・居宅介護支援事業所に勤務する介護支援専門員の人材確保に関する実態調査報告書
日本介護支援専門員協会 令和6年3月 <https://www.jcma.or.jp/?p=692697>
- ・令和5年度介護労働実態調査 <https://www.kaigo-center.or.jp/report/jittai/>
公益財団法人介護労働安定センター
- ・対人援助職における「やりがい」の構成概念に関する系統的レビュー
上越教育大学研究紀要第43巻 令和5年8月31日 近藤孝司
- ・厚生労働省 令和元年版「労働経済の分析」
<https://www.mhlw.go.jp/stf/wp/hakusyo/roudou/19/backdata/column2-3.html>
- ・介護支援専門員の離職意向に影響を及ぼす職場環境要因に関する研究
<https://kobegakuin.repo.nii.ac.jp/records/2000067>
橋本力 神戸学院大学（2024.04.02公開）

IV.調査の実施体制・検討経緯

調査票は、日本介護支援専門員協会（以下、当協会という）シンクタンク部門担当役員が中心となり原案を作成した。常任理事会等においても協議をすすめ、令和４・５年度に引き続き一般社団法人社会調査協会の協力のもと、調査票を完成させた。調査結果の集計・分析、報告書のとりまとめについても、社会調査協会に協力を依頼した。

日時	議題等
令和６年８月９日	常任理事会 調査概要を協議（以降、常任理事会開催時に都度、協議）
令和６年９月２７日	第２回理事会 調査概要（案）を報告
令和６年１０月１５日	都道府県支部長宛に調査予定に関する案内文発出
令和６年１０月１８日	第１回アドバイス会議（社会調査協会） 調査対象者、調査方法、実施時期、調査項目等について
令和６年１０月２７日	第１回都道府県支部長会議 調査概要（案）を報告
令和６年１１月９日 ～１１日	第２回アドバイス会議（社会調査協会） メールによる調査票案の確認、アドバイス等支援
令和６年１１月１１日	調査対象者宛に「調査の予告に関する葉書」を送付
令和６年１１月２７日	調査対象者宛に「調査開始（回答用ＵＲＬ）の案内の葉書」を送付
令和６年１１月２８日	実査開始
令和６年１２月６日	調査対象者宛に「回答協力をお願い（リマインド）葉書」を送付
令和６年１２月１３日	都道府県支部長宛に調査周知協力依頼文発出
令和６年１２月２３日	実査終了
令和７年１月２４日	第３回理事会にて、単純集計（フェースシート部分）を報告
令和７年２月１４日	第２回都道府県支部長会議にて、 単純集計（フェースシート部分）を報告
令和７年３月７日	第３回アドバイス会議（社会調査協会） 集計結果、分析、報告書について

V.調査方法

1. 調査対象者

- ・ 居宅介護支援事業所に所属する当協会会員から 2,000 人を抽出（計画標本数）
欠票があったため最終調査対象者は 1,935 人
（欠票：退会や転居先不明等により案内が不達となった会員）

2. 調査対象者の選定

乱数表を用いた無作為抽出法にて選定

3. 調査期間

令和 6 年 11 月 28 日（木）～令和 6 年 12 月 23 日（月）

データ化作業期間 令和 6 年 12 月 24 日（火）～令和 7 年 1 月 31 日（月）

調査データ分析期間 令和 6 年 12 月 25 日（水）～令和 7 年 3 月 17 日（月）

4. 有効回答率

66.8%（1,935 人中、1,293 人からの回答を得た）

5. 周知

都道府県支部長あてに調査の実施に関する案内文を 2 回送付した。

調査対象者へ予告と回答サイトの周知に関する案内、締め切り延長のはがきを計 3 回送付
当協会メールマガジンで 2 回周知した。

6. 個人情報の保護

調査はすべて統計的に集計を行った。アンケートフォーム設計時に IP アドレスは取得しないよう設定を行い、また、メールアドレスの入力を不要とする等、個人を特定する項目はなく、誰が回答した／しなかったかについて一切把握できないようにした。そのため、調査期間中には、回答の有無にかかわらず、調査協力に関する案内のはがきを調査対象者全員に送付した。

7. 回答の取り扱いについて

本調査の対象者名簿、SurveyMonkey よりダウンロードした回答結果等は当協会または当協会の書類を保管するための倉庫にて厳重に保管している。

8. SurveyMonkey について

SurveyMonkeyInc.（本社. 米国カリフォルニア州）が提供するアンケートの作成、回答、集計ができるアンケートプラットフォーム（Web 調査サービス）。

<https://jp.surveymonkey.com/>

本調査にあたっては、有料サービスを使用し、調査対象者のみに回答サイト（URL）を案内した。また、アンケートフォーム設計時には IP アドレスは取得しないよう設定を行い、メールアドレスの入力を不要とする等の個人を特定する情報の取扱いに留意した。

第2章 調査結果

集計結果のうち、**青文字(強調文字)**は最大値及び注目値を示し、設問冒頭の“**必須**”の文字は必須回答としていた設問を示します。

また、選択肢のうち、その他の自由記述は、一部の設問を除き割愛しています（以下同）。

○あなたの事業所について教えてください

[表1-1] Q1. “**必須**”所在地（地方・ブロック別に集計）【1つだけ選択】

地方・ブロック別	回答数	率
北海道・東北	129	10.0%
関東	145	11.2%
北陸・甲信越	78	6.0%
東海・近畿	303	23.4%
中国・四国	231	17.9%
九州・沖縄	407	31.5%
計	1,293	100.0%

NA（無回答）=0

九州・沖縄ブロックからの回答が最多だった。[表1-1]

[表1-2] Q2. “**必須**”所在地の種別（大・中・小都市・町村別）【1つだけ選択】

所在地の種別	回答数	率
1. 東京都特別区・政令指定都市	124	9.6%
2. 中核都市・施行時特例市	211	16.3%
3. その他の市	672	52.0%
4. 町・村	286	22.1%
計	1,293	100.0%

NA（無回答）=0

その他の市に所在している事業所からの回答が最多で半数を超えている。[表1-2]

[表1-3] Q3. “**必須**”所在地（人口規模別）【1つだけ選択】

人口規模	回答数	率
1. 1万人未満	100	7.7%
2. 1万人以上10万人未満	544	42.1%
3. 10万人以上30万人未満	314	24.3%
4. 30万人以上50万人未満	172	13.3%
5. 50万人以上	163	12.6%
計	1,293	100.0%

NA（無回答）=0

1万人以上10万人未満の人口規模が最多だった。[表1-3]

○あなたご自身について教えてください

[表 1-4] Q 4. “必須” 年齢

年齢	回答数	率
～40 歳	87	6.7%
41～50 歳	415	32.1%
51～60 歳	511	39.5%
61～70 歳	246	19.0%
71 歳～	34	2.6%
計	1,293	100%

最大値	82
最小値	29
平均値	53.5
標準偏差	8.8
最頻値	51
中央値	53

NA（無回答）=0

51～60 歳が 39.5%で最多、次いで 41～50 歳が 32.1%だった。平均年齢は 53.5 歳、中央値は 53 歳であった。[表 1-4]

[表 1-5] Q 5. “必須” の性別 【1 つだけ選択】

性別	回答数	率
1. 男性	315	24.6%
2. 女性	963	75.4%
計	1,278	100.0%

「その他」「回答しない」との回答数は 15

女性が 75.4%と男性の 3 倍強だった。[表 1-5]

[表 1-6] Q 6. “必須” 基礎資格 【1 つだけ選択】

基礎資格	回答数	率
1. 介護福祉士	843	65.2%
2. 社会福祉士・精神保健福祉士	121	9.4%
3. 保健師・看護師・准看護師	183	14.2%
4. 介護職員初任者研修等＋介護業務経験・介護業務 10 年以上	16	1.2%
5. 相談援助業務 5 年以上	46	3.6%
6. その他	84	6.5%
計	1,293	100.0%

回答者の基礎資格は介護福祉士が 65.2%と最多であった。[表 1-6]

NA（無回答）=0

[表 1-7] Q 7. “必須” 介護支援専門員としての経験年数

(月数は五捨六入 例. 経験年数 10 年 9 か月の場合→11 年、経験年数 5 年 5 か月の場合→5 年)

経験年数	回答数	率		
～5 年	194	15.0%	最大値	36
6～10 年	283	21.9%	最小値	0
11～15 年	366	28.3%	平均値	12.9
16～20 年	295	22.8%	標準偏差	6.3
21 年～	155	12.0%	最頻値	10
計	1,293	100.0%	中央値	13 NA（無回答）=0

経験年数は 11～15 年が 28.3%で最多、次いで 16～20 年が 22.8%、6～10 年が 21.9%だった。平均値は 12.9 年、中央値は 13 年だった。[表 1-7]

[表 1-8] Q 8. “必須” 主任介護支援専門員資格の取得の有無 【1 つだけ選択】

主任介護支援専門員	回答数	率
1. 取得している	923	71.4%
2. 取得していない	325	25.1%
3. 主任介護支援専門員研修を受講中（令 6 年度受講）	45	3.5%
計	1,293	100.0%

主任介護支援専門員資格を取得している回答者は 71.4%だった。[表 1-8] NA（無回答）=0

[表 1-9] Q 9. “必須” 居宅介護支援事業所の管理者か 【1 つだけ選択】

管理者	回答数	率
1. はい	572	44.2%
2. いいえ	721	55.8%
計	1,293	100.0% NA（無回答）=0

居宅支援事業所の管理者ではない回答者が 55.8%だった。[表 1-9]

[表 1-9-2] Q 8. 主任か×Q 9. 居宅の管理者か (n=1, 293)

	管理者	管理者ではない
主任介護支援専門員	95.6%	52.1%
主任介護支援専門員ではない	3.3%	42.4%
主任介護支援専門員研修を受講中	1.0%	5.4%
計	100.0%	100.0% NA（無回答）=0

管理者は主任介護支援専門員が 95.6%だった。一方、主任介護支援専門員の資格を取得している回答者の中で 52.1%は管理者ではなかった。[表 1-9-2]

[表 1-10] Q10. 令和 6 年 10 月に給付管理した利用者数 ※事務局注. 一部、再集計済

要支援	人数	率	要介護	人数	率
0	220	17.9%	～10	88	6.9%
1～10	760	61.7%	11～20	129	10.1%
11～20	185	15.0%	21～30	458	36.0%
21～	67	5.4%	31～40	489	38.5%
計	1,232	100.0%	41～	107	8.4%
無回答 61 人除く			計	1,271	100.0%
最 大 値			無回答 22 人除く		
112.0			最 大 値		
最 小 値			359.0		
0.0			最 小 値		
7.4			0.0		
平 均 値			平 均 値		
9.8			31.5		
標 準 偏 差			標 準 偏 差		
0			21.8		
最 頻 値			最 頻 値		
5			30		
中 央 値			中 央 値		
			30		

給付管理をした要支援者の数は 1～10 人が 61.7%で最多だった。要介護者の場合は 31～40 人が 38.5%で最多、次いで 21～30 人が 36.0%だった。[表 1-10]

○あなたの事業所についてお答えください

[表 1-11] Q11. “必須” 事業所の開設主体 【1 つだけ選択】

開設主体	回答数	率
1. 民間企業	431	33.3%
2. 社会福祉法人	379	29.3%
3. 医療法人	304	23.5%
4. 社会福祉協議会	51	3.9%
5. NPO（特定非営利活動法人）	23	1.8%
6. その他	105	8.1%
計	1,293	100.0%

NA（無回答）=0

開設主体は、民間企業が 33.3%で最多、次いで社会福祉法人が 29.3%、医療法人が 23.5%だった。[表 1-11]

[表 1-12] Q12. “必須” 事業所の開設主体（法人全体）の職員数 【1 つだけ選択】

職員数	回答数	率	
1. 20 人未満	273	21.1%	
2. 20 人以上 50 人未満	176	13.6%	
3. 50 人以上 100 人未満	237	18.3%	
4. 100 人以上 300 人未満	351	27.1%	
5. 300 人以上 500 人未満	98	7.6%	
6. 500 人以上	158	12.2%	
計	1,293	100.0%	NA（無回答）=0

開設主体の職員数は 100 人以上 300 人未満が 27.1%で最多だった。次いで 20 人未満が 21.1%、50 人以上 100 人未満が 18.3%だった。[表 1-11]

[表 1-13] Q13. 事業所の介護支援専門員数（主任、常勤・パート等含む）

介護支援専門員数	回答数	率	最大値	100.0
1～3 人	608	47.5%	最小値	1.0
4～6 人	460	35.9%	平均値	4.4
7～9 人	150	11.7%	標準偏差	4.3
10 人～	62	4.8%	最頻値	3
計	1,280	100.0%	中央値	4

非該当・無回答 13 人除く

介護支援専門員の人数は 1～3 人が 47.5%で最多、次いで 4～6 人が 35.9%だった。[表 1-13]

○介護支援専門員(主任介護支援専門員も含む)の“やりがい”や“満足”についてお答えください

[表 1-14-1] Q14. 介護支援専門員として仕事をするうえで、“やりがい”に影響するか。

【それぞれ1つだけ選択】

各行の上段が回答数、下段が回答率を示します

	影響 する	ある程 度影響 する	あまり 影響 しない	影響 しない	無回答	該当 しない	計
①利用者の在宅生活が継続でき ている等のケアマネジメントの 成果が実感できること	735	440	50	10	58	***	1,293
	56.8%	34.0%	3.9%	0.8%	4.5%		100%
②日頃の業務で介護支援専門 員としての専門性が発揮でき ること	533	591	97	15	57	***	1,293
	41.2%	45.7%	7.5%	1.2%	4.4%		100%
③利用者への対応や休暇取得な ど担当業務を裁量できること	463	562	170	36	62	***	1,293
	35.8%	43.5%	13.1%	2.8%	4.8%		100%
④関係機関等から困難ケースの 相談をされるなど周囲から力量 を評価してもらえること	358	553	264	57	61	***	1,293
	27.7%	42.8%	20.4%	4.4%	4.7%		100%
⑤他の専門職や事業所等と信 頼関係を構築できること	637	510	73	17	56	***	1,293
	49.3%	39.4%	5.6%	1.3%	4.3%		100%
⑥給与や福利厚生等の安心して 生活できる労働条件	779	335	88	34	57	***	1,293
	60.2%	25.9%	6.8%	2.6%	4.4%		100%
⑦仕事と私生活の両立	769	371	74	17	62	***	1,293
	59.5%	28.7%	5.7%	1.3%	4.8%		100.0%
⑧スーパービジョンや研修等 を通じて専門職として知識や 技術を深める機会	331	593	242	68	59	***	1,293
	25.6%	45.9%	18.7%	5.3%	4.6%		100.0%
⑨知識や技術、人間性が高ま る等の介護支援専門員として の成長の実感	422	604	168	39	60	***	1,293
	32.6%	46.7%	13.0%	3.0%	4.6%		100.0%
⑩資質向上や待遇改善等を目 的とした職能団体での活動	261	525	325	122	60	***	1,293
	20.2%	40.6%	25.1%	9.4%	4.6%		100.0%
⑪困ったときに相談できる、 目標を共有している等の上司 や同僚の支えや理解	664	386	67	13	60	103	1,293
	51.4%	29.9%	5.2%	1.0%	4.6%	8.0%	100.0%
⑫部下や後輩の相談に乗った り、スーパービジョンを実施 する等の職員の指導や育成	299	538	179	45	68	164	1,293
	23.1%	41.6%	13.8%	3.5%	5.3%	12.7%	100.0%
⑬事業所（法人）や管理者等 からの評価	443	473	139	50	66	122	1,293
	34.3%	36.6%	10.8%	3.9%	5.1%	9.4%	100.0%

※1人事業所等という理由で、同僚や上司・部下等に関する問（⑪～⑬）で同僚や上司・部下がいない場合は“該当しない”を選択

やりがいに影響するものとして、「⑥給与や福利厚生等の安心して生活できる労働条件」が60.2%で最多だが、「⑦仕事と私生活の両立」も59.5%と大差はなかった。また、「①利用者の在宅生活が継続できている等のケアマネジメントの成果が実感できること」「⑪困ったときに相談できる、目標を共有している等の上司や同僚の支えや理解も」50%を超えている。さらに、「影響する」と「ある程度影響する」の2つを合わせると、ほぼすべての選択肢で70%を超えている。[表 1-14]

[表 1-14-2] Q14. 介護支援専門員として仕事をするうえで、“満足”しているか。

【それぞれ1つだけ選択】

各行の上段が回答数、下段が回答率を示します

	満足している	ある程度満足している	あまり満足していない	満足していない	無回答	該当しない	計
①利用者の在宅生活が継続できている等のケアマネジメントの成果が実感できること	206 16%	828 64%	121 9%	7 1%	131 10%	***	1,293 100%
②日頃の業務で介護支援専門員としての専門性が発揮できること	175 14%	763 59%	204 16%	19 1%	132 10%	***	1,293 100%
③利用者への対応や休暇取得など担当業務を裁量できること	184 14%	637 49%	267 21%	78 6%	127 10%	***	1,293 100%
④関係機関等から困難ケースの相談をされるなど周囲から力量を評価してもらえること	144 11%	660 51%	297 23%	58 4%	134 10%	***	1,293 100%
⑤他の専門職や事業所等と信頼関係を構築できること	268 21%	777 60%	103 8%	15 1%	130 10%	***	1,293 100%
⑥給与や福利厚生等の安心して生活できる労働条件	104 8%	415 32%	344 27%	301 23%	129 10%	***	1,293 100%
⑦仕事と私生活の両立	157 12%	545 42%	327 25%	135 10%	129 10%	***	1,293 100%
⑧スーパービジョンや研修等を通じて専門職として知識や技術を深める機会	106 8%	665 51%	313 24%	77 6%	132 10%	***	1,293 100%
⑨知識や技術、人間性が高まる等の介護支援専門員としての成長の実感	130 10%	714 55%	274 21%	43 3%	132 10%	***	1,293 100%
⑩資質向上や待遇改善等を目的とした職能団体での活動	80 6%	494 38%	414 32%	171 13%	134 10%	***	1,293 100%
⑪困ったときに相談できる、目標を共有している等の上司や同僚の支えや理解	265 20%	544 42%	172 13%	75 6%	153 12%	84 6%	1,293 100%
⑫部下や後輩の相談に乗ったり、スーパービジョンを実施する等の職員の指導や育成	88 7%	520 40%	286 22%	80 6%	167 13%	152 12%	1,293 100%
⑬事業所（法人）や管理者等からの評価	109 8%	526 41%	251 19%	149 12%	157 12%	101 8%	1,293 100%

※1 人事業所等という理由で、同僚や上司・部下等に関する問（⑪～⑬）で同僚や上司・部下がいない場合は“該当しない”を選択

仕事をする上での満足度は、すべての回答で「満足している」より、「ある程度満足している」の方が多く選ばれた。「満足している」が最も多く選ばれた選択肢「⑤他の専門職や事業所等と信頼関係を構築できること」でも21%だった。また、「⑥給与や福利厚生等の安心して生活できる労働条件」は「満足している」が8%、「ある程度満足している」32%、「あまり満足していない」27%、「満足していない」23%だった。「あまり満足していない」と「満足していない」を合わせると50%で、「満足している」「ある程度満足している」を合わせた40%を上回った。[表 1-14]

○介護支援専門員(主任介護支援専門員も含む)の“やりがい”や“満足”についてお答えください

[表 1-14-3] Q14. 介護支援専門員として仕事をするうえで、“やりがい”に影響するか。

【それぞれ1つだけ選択】

各行の上段が回答数、下段が回答率を示します

※無回答・該当しないを割愛した集計結果

	影響 する	ある程 度影響 する	あまり 影響 しない	影響 しない	計
①利用者の在宅生活が継続できている等の ケアマネジメントの成果が実感できること	735 59.5%	440 35.6%	50 4.0%	10 0.8%	1,235 100%
②日頃の業務で介護支援専門員としての 専門性が発揮できること	533 43.1%	591 47.8%	97 7.8%	15 1.2%	1,236 100%
③利用者への対応や休暇取得など担当業 務を裁量できること	463 37.6%	562 45.7%	170 13.8%	36 2.9%	1,231 100%
④関係機関等から困難ケースの相談をされ るなど周囲から力量を評価してもらえるこ と	358 29.1%	553 44.9%	264 21.4%	57 4.6%	1,232 100%
⑤他の専門職や事業所等と信頼関係を構 築できること	637 51.5%	510 41.2%	73 5.9%	17 1.4%	1,237 100%
⑥給与や福利厚生等の安心して生活でき る労働条件	779 63.0%	335 27.1%	88 7.1%	34 2.8%	1,236 100%
⑦仕事と私生活の両立	769 62.5%	371 30.1%	74 6.0%	17 1.4%	1,231 100.0%
⑧スーパービジョンや研修等を通じて専 門職として知識や技術を深める機会	331 26.8%	593 48.1%	242 19.6%	68 5.5%	1,234 100.0%
⑨知識や技術、人間性が高まる等の介護 支援専門員としての成長の実感	422 34.2%	604 49.0%	168 13.6%	39 3.2%	1,233 100.0%
⑩資質向上や待遇改善等を目的とした職 能団体での活動	261 21.2%	525 42.6%	325 26.4%	122 9.9%	1,233 100.0%
⑪困ったときに相談できる、目標を共有 している等の上司や同僚の支えや理解	664 58.8%	386 34.2%	67 5.9%	13 1.2%	1,130 100.0%
⑫部下や後輩の相談に乗ったり、スーパ ービジョンを実施する等の職員の指導や 育成	299 28.2%	538 50.7%	179 16.9%	45 4.2%	1,061 100.0%
⑬事業所（法人）や管理者等からの評価	443 40.1%	473 42.8%	139 12.6%	50 4.5%	1,105 100.0%

[表 1-14-4] Q14. 介護支援専門員として仕事をするうえで、“満足”しているか。

【それぞれ1つだけ選択】

各行の上段が回答数、下段が回答率を示します

※無回答・該当しないを割愛した集計結果

	満足 している	ある程度 満足して いる	あまり 満足して いない	満足して いない	計
①利用者の在宅生活が継続できている等の ケアマネジメントの成果が実感できること	206 18%	828 71%	121 10%	7 1%	1,162 100%
②日頃の業務で介護支援専門員としての専門性が発揮できること	175 15%	763 66%	204 18%	19 2%	1,161 100%
③利用者への対応や休暇取得など担当業務を裁量できること	184 16%	637 55%	267 23%	78 7%	1,166 100%
④関係機関等から困難ケースの相談をされるなど周囲から力量を評価してもらえること	144 12%	660 57%	297 26%	58 5%	1,159 100%
⑤他の専門職や事業所等と信頼関係を構築できること	268 23%	777 67%	103 9%	15 1%	1,163 100%
⑥給与や福利厚生等の安心して生活できる労働条件	104 9%	415 36%	344 30%	301 26%	1,164 100%
⑦仕事と私生活の両立	157 13%	545 47%	327 28%	135 12%	1,164 100%
⑧スーパービジョンや研修等を通じて専門職として知識や技術を深める機会	106 9%	665 57%	313 27%	77 7%	1,161 100%
⑨知識や技術、人間性が高まる等の介護支援専門員としての成長の実感	130 11%	714 61%	274 24%	43 4%	1,161 100%
⑩資質向上や待遇改善等を目的とした職能団体での活動	80 7%	494 43%	414 36%	171 15%	1,159 100%
⑪困ったときに相談できる、目標を共有している等の上司や同僚の支えや理解	265 25%	544 52%	172 16%	75 7%	1,056 100%
⑫部下や後輩の相談に乗ったり、スーパービジョンを実施する等の職員の指導や育成	88 9%	520 53%	286 29%	80 8%	974 100%
⑬事業所（法人）や管理者等からの評価	109 11%	526 51%	251 24%	149 14%	1,035 100%

※1人事業所等という理由で、同僚や上司・部下等に関する問（⑪～⑬）で同僚や上司・部下がいない場合は“該当しない”を選択

[表 1-15] Q15. “必須” 今後も介護支援専門員を続けたいか【1つだけ選択】

意向	回答数	率	回答数	率
1. 続けたい	414	32.0%	796	63.9
2. どちらかといえば続けたい	382	29.5%		
3. どちらともいえない	227	17.6%	223	17.9
4. どちらかといえば辞めたい	155	12.0%		
5. 辞めたい	68	5.3%		
無回答	47	3.6%		
計	1,293	100.0%	1,246	100.0%

「1. 続けたい」が32%で最多、「2. どちらかといえば続けたい」が29.5%だった。「4. どちらかといえば辞めたい」12.0%、「5. 辞めたい」5.3%だった。

[表 1-15-2] S Q 1. 今後も介護支援専門員を続けたい理由【複数選択可】

S Q 2. 今後も介護支援専門員を続けたい1番の理由【1つだけ選択】

※Q15. で1. 続けたい、2. どちらかといえば続けたいと回答された方のみ (n=796)

続けたい理由	S Q 1 複数選択			S Q 2 1番の理由 1つだけ選択	
	回答数	率 ※1	率 ※2	回答数	率
1. 仕事に達成感や充実感を得られるから	440	13.1%	55.3%	109	13.7%
2. 社会から必要とされている仕事だから	354	10.5%	44.5%	50	6.3%
3. 利用者から必要とされている仕事だから	504	15.0%	63.3%	125	15.7%
4. 将来性があると思える仕事だから	48	1.4%	6.0%	2	0.3%
5. 収入に満足しているから	51	1.5%	6.4%	9	1.1%
6. 資格や知識、スキルが活かせるから	418	12.4%	52.5%	73	9.2%
7. 利用者や家族と接するのが好きだから	321	9.5%	40.3%	49	6.2%
8. 自分に合っている、向いていると思うから	351	10.4%	44.1%	83	10.4%
9. 利用者の役に立ちたいと思える (思えるようになった) から	372	11.1%	46.7%	35	4.4%
10. 社会の役に立ちたいと思える (思えるようになった) から	237	7.0%	29.8%	15	1.9%
11. 他の仕事より良いと思うから	89	2.6%	11.2%	8	1.0%
12. 業務負担が適度だから	45	1.3%	5.7%	5	0.6%
13. 法定研修などのスキルアップを図る仕組みが効果的だから	32	1.0%	4.0%	0	0.0%
14. 法定研修を受講するための負担が重くないから	11	0.3%	1.4%	0	0.0%
15. その他 ()	69	2.0%	8.7%	21	2.6%
無回答	24	0.7%	3.0%	212	26.6%
計	3,342	100.0%	422.9%	796	100.0%

※1. 回答数 (3,342) を 100 とした場合の構成率 (比) ※2. 回答者数 (n=796) を 100 とした場合の構成率 (比)

介護支援専門員を続けたい理由（複数回答）は「3. 利用者から必要とされている仕事だから」が15.0%で最多、次いで「1. 仕事に達成感や充実感を得られるから」が13.1%だった。他に「6. 資格や知識、スキルが活かせるから」「8. 自分に合っている、向いていると思うから」「9. 利用者の役に立ちたいと思える（思えるようになった）から」が10%を超えている。一方、介護支援専門員を最も続けたい理由は最多が「3. 利用者から必要とされている仕事だから」次いで「1. 仕事に達成感や充実感を得られるから」で続けたい理由（複数回答）と同じだった。[表 1-15-2]

15. その他の回答

以下、自由記述回答の一部を抜粋し、原文ママで掲載しています。（誤字脱字の修正は行っておりません）。

（ポジティブな回答）

- ・自分自身が、社会と繋がっていたいから
- ・職場の環境が良いから
- ・利用者さんやご家族さんの伴走者として、良い時、悪い時も経て長く関わることが出来る仕事は他にはないのではないかなと思うから
- ・やりがいのある仕事だし、まだ1年しか働いていませんが本当に凄い仕事だと思います。素晴らしい仕事だと思って働いています。
- ・両親の介護と両立出来る。例えば、平日に病院受診の送迎などが多かったら土日にモニタリング訪問するなど自由に動ける（1人ケアマネ事業所）。
- ・利用者や家族の満足感、仕事の達成感、専門職のスキルを発揮できることが、ケアマネジャーを続けるにあたって重要だと考えている
- ・利用者や家族の満足度が高まり、ケアマネジャーとしての専門性を活かし、評価を得ることが重要と考える
- ・地域の職能団体として業務改善に取り組みたいから

（ネガティブな回答）

- ・後継者がいないから
- ・今さら別の仕事が出来ないから
- ・後任がいない為、仕事を続けなければならないから
- ・あまり転職したくないから
- ・法定研修はもう受けたいとはおもいません任期が来ましたら辞めます

[表 1-15-3] S Q 3. 介護支援専門員を辞めたい理由【複数選択可】

S Q 4. 介護支援専門員を辞めたい一番の理由【1つだけ選択】

※Q15. で、 4. どちらかといえば辞めたい、 5. 辞めたいと回答された方のみ (n=223)

辞めたい理由	S Q 3 複数選択			S Q 4 1 番の理由 1 つだけ選択	
	回答数	率 ※1	率 ※2	回答数	率
1. 仕事に達成感や充実感を得られないから	55	6.5%	24.7%	4	1.8%
2. 社会から必要とされている仕事ではないから	19	2.2%	8.5%	0	0.0%
3. 利用者から必要とされている仕事ではないから	7	0.8%	3.1%	0	0.0%
4. 将来性があると思える仕事ではないから	70	8.3%	31.4%	6	2.7%
5. 収入に満足できないから	131	15.5%	58.7%	33	14.8%
6. 資格や知識、スキルが活かさないから	10	1.2%	4.5%	1	0.4%
7. 利用者や家族と接するのが好きではないから	9	1.1%	4.0%	0	0.0%
8. 自分に合っている、向いていると思えないから	49	5.8%	22.0%	13	5.8%
9. 利用者の役に立ちたいと思えない (思えなくなった) から	10	1.2%	4.5%	0	0.0%
10. 社会の役に立ちたいと思えない (思えなくなった) から	5	0.6%	2.2%	0	0.0%
11. ほかの仕事の方が良いと思うから	48	5.7%	21.5%	1	0.4%
12. 業務負担が過度だから	176	20.8%	78.9%	74	33.2%
13. 法定研修などのスキルアップを図れる仕組みが効果的でないから	89	10.5%	39.9%	5	2.2%
14. 法定研修を受講するための負担が重いから	159	18.8%	71.3%	25	11.2%
15. その他 ()	1	0.1%	0.4%	21	9.4%
無回答	8	0.9%	3.6%	40	17.9%
計	846	100.0%	379.4%	223	100.0%

※1. 回答数 (846) を 100 とした場合の構成率 (比) ※2. 回答者数 (n=223) を 100 とした場合の構成率 (比)

※1. 辞めたい理由 (複数選択) の最多は「12. 業務負担が過度だから」が 20.8%、次いで「14. 法定研修を受講するための負担が重いから」が 18.8%、「5. 収入に満足できないから」が 15.5%だった。一方、最も辞めたい理由は「12. 業務負担が過度だから」が 33.2%で最多、次いで「5. 収入に満足できないから」14.8%、「14. 法定研修を受講するための負担が重いから」11.2%だった。

※2. 回答者数を 100 とした場合の構成比でみると、回答者の 78.9%が「12. 業務負担が過度だから」を選択しているが、加えて、「14. 法定研修を受講するための負担が重いから」も 71.3%、「5. 収入に満足できないから」が 58.7%も選ばれている。

[表 1-15-3]

○介護支援専門員(主任介護支援専門員も含む)に対するカスタマーハラスメントについて教えてください

[表 1-16] Q16. “必須” 過去 1 年間にカスタマーハラスメントを受けたか。【1 つだけ選択】

カスタマーハラスメント経験	回答数	率	回答数	率
1. ある	436	33.7%	436	37.7%
2. ない	719	55.6%	719	62.3%
無回答	138	10.7%		
計	1,293	100.0%	1,155	100.0%

「2. ない」が 55.6%で半数以上の介護支援専門員はカスタマーハラスメントの経験がないと回答した。

[表 1-16-2] S Q 1. 誰からカスタマーハラスメントを受けたか。【複数選択可】

※Q16. で「ある」と回答された方のみ (n=436)

カスタマーハラスメントを行った人	回答数	率	回答数	率 ※1	率 ※2
1. 利用者本人	193	27.6%	193	28.3%	44.3%
2. 利用者の主介護者やキーパーソン	313	44.8%	313	46.0%	71.8%
3. 主介護者やキーパーソン以外の親族等	55	7.9%	55	8.1%	12.6%
4. サービス事業所等や取引先	63	9.0%	63	9.3%	14.4%
5. 保険者等の公的機関	35	5.0%	35	5.1%	8.0%
6. その他 ()	22	3.1%	22	3.2%	5.0%
無回答・非該当	18	2.6%			
計	699	100.0%	681	100.0%	156.2%

非該当（管理者・上司等と回答）と無回答 18 人除く

※1. 回答数（681）を 100 とした場合の構成率（比） ※2. 回答者数（n=436）を 100 とした場合の構成率（比）
 カスタマーハラスメントを行うのは「2. 利用者の主介護者やキーパーソン」が 44.8%で最多、
 次いで「1. 利用者本人」27.6%だった。[表 1-16-2]

[表 1-16-3] S Q 2. 直近半年間で何件カスタマーハラスメントを受けたか【1 つだけ選択】

※Q16. で「ある」と回答された方のみ (n=436)

カスタマーハラスメント件数	回答数	率	回答数	率
1. 1～3 件	375	86.0%	375	91.7%
2. 4～6 件	24	5.5%	24	5.9%
3. 7～9 件	4	0.9%	4	1.0%
4. 10 件以上	6	1.4%	6	1.5%
無回答	27	6.2%		
計	436	100.0%	409	100.0%

直近半年間でカスタマーハラスメントを受けた経験は 1～3 件が 86.0%で最多だった。[表 1-16-3]

[表 1-16-4] S Q 3. どのようなカスタマーハラスメントを受けたか【複数選択可】

※Q16. で「ある」と回答された方のみ (n=436)

カスタマーハラスメントの内容	回答数	率	回答数	率 ※1	率 ※2
1. 言葉の暴力や精神的な攻撃 (暴言、侮辱、脅迫、名誉棄損等)	308	31.9%	308	32.0%	70.6%
2. 身体的な暴力 (ものを投げつける等も含む)	14	1.4%	14	1.5%	3.2%
3. セクシャルハラスメント (性的嫌がらせ)	37	3.8%	37	3.8%	8.5%
4. 過度な要求や不当な要求	243	25.2%	243	25.2%	55.7%
5. 不当なクレームや根拠のないクレーム	191	19.8%	191	19.8%	43.8%
6. 度を越えた長時間や頻回な電話や面接	139	14.4%	139	14.4%	31.9%
7. プライベートに対する干渉 (自宅住所をしつこく聞く等)	22	2.3%	22	2.3%	5.0%
8. 個人情報の拡散	4	0.4%	4	0.4%	0.9%
9. SNS 等での誹謗中傷	3	0.3%	3	0.3%	0.7%
10. その他 ()	2	0.2%	2	0.2%	0.5%
無回答	3	0.3%			
計	966	100.0%	963	100.0%	220.9%

※1. 回答数 (963) を 100 とした場合の構成率 (比) ※2. 回答者数 (n=436) を 100 とした場合の構成率 (比)

※1. カスタマーハラスメントの内容は「1. 言葉の暴力や精神的な攻撃 (暴言、侮辱、脅迫、名誉棄損等)」が 31.9% で最多、次いで「4. 過度な要求や不当な要求」25.2%、「5. 不当なクレームや根拠のないクレーム」19.8% だった。

※2. 回答者数を 100 とした場合の構成比でみると、「3. セクシャルハラスメント (性的嫌がらせ)」を受けたとの回答数も一定数 (8.5%) いることが見て取れる。[表 1-16-4]

[表 1-16-5] S Q 4. カスタマーハラスメントを受けた影響【複数選択可】

※Q16. で「ある」と回答された方のみ (n=436)

カスタマーハラスメントの影響	回答数	率	回答数	率 ※1	率 ※2
1. 精神的な不調 (イライラ、不安感、抑うつ等)	348	36.8%	348	37.1%	79.8%
2. 身体的な不調 (不眠、疲労感、食欲不振等)	163	17.2%	163	17.4%	37.4%
3. 精神的・身体的不調のため医療機関を受診した	33	3.5%	33	3.5%	7.6%
4. 仕事に集中できない等のパフォーマンス低下	219	23.2%	219	23.3%	50.2%
5. (実際にはしなかったが) 休職・退職を考えた	104	11.0%	104	11.1%	23.9%
6. (実際に／過去に) 休職した	6	0.6%	6	0.6%	1.4%
7. (実際に／過去に) 退職した	4	0.4%	4	0.4%	0.9%
8. 周囲の人との人間関係の悪化	26	2.8%	26	2.8%	6.0%
9. その他 ()	35	3.7%	35	3.7%	8.0%
無回答	7	0.7%			
計	945	100.0%	938	100.0%	215.1%

※1. 回答数 (938) を 100 とした場合の構成率 (比) ※2. 回答者数 (n=436) を 100 とした場合の構成率 (比)

9. その他の主な回答

特に影響なし／変化なし／特に何も考えない様にした／それほどダメージを受けなかった

カスタマーハラスメントを受けた影響は「1. 精神的な不調（イライラ、不安感、抑うつ等）」36.8%で最多だった。次いで「4. 仕事に集中できない等のパフォーマンス低下」23.2%、「2. 身体的な不調（不眠、疲労感、食欲不振等）」17.2%だった。[表 1-16-5]

[表 1-16-6] S Q 5. カスタマーハラスメントを受けた際の対応【複数選択可】

※Q16. で「ある」と回答された方のみ (n=436)

カスタマーハラスメントの対応	回答数	率 ※1	率 ※2	回答数	率
1. 管理者や上司に報告や相談をした	265	33.3%	60.8%	702	88.7%
2. 同僚に相談をした	177	22.2%	40.6%		
3. 地域包括支援センターに報告や相談をした	122	15.3%	28.0%		
4. 行政機関に報告や相談をした	53	6.7%	12.2%		
5. 弁護士等の専門職に相談をした	8	1.0%	1.8%		
6. 警察に相談や通報をした	2	0.3%	0.5%		
7. 家族（身内）に相談した	43	5.4%	9.9%		
8. 友人（知人）に相談した	25	3.1%	5.7%		
9. 介護支援専門員の職能団体に相談した	7	0.9%	1.6%		
10. 報告や相談できる相手がいないため、我慢した、様子を見た	24	3.0%	5.5%	24	3.0%
11. 報告や相談できる相手はいたが、我慢した、様子を見た	40	5.0%	9.2%	40	5.1%
12. その他（ ）	25	3.1%	5.7%	25	3.2%
無回答	5	0.6%			
計	796	100.0%	181.4%	791	100.0%

※1. 回答数（796）を 100 とした場合の構成率（比） ※2. 回答者数（n=436）を 100 とした場合の構成率（比）

カスタマーハラスメントを受けた際の対応は「1. 管理者や上司に報告や相談をした」が 33.3%で最多だった。次いで「2. 同僚に相談をした」22.2%、「3. 地域包括支援センターに報告や相談をした」15.3%だった。[表 1-16-6]

[表 1-16-7] S Q 6. カスタマーハラスメントはどうなったか【1つだけ選択】

※Q16-SQ5 で 1. ～ 9. と回答された方のみ (n=436)

カスタマーハラスメントの結果	回答数	率	回答数	率
1. 解決した	101	23.2%	101	29.0%
2. 解決までは至らなかったが改善した	138	31.7%	138	39.7%
3. 解決しなかった	89	20.4%	89	25.6%
4. 解決せず、かえって悪化した	5	1.1%	5	1.4%
5. その後（結果）を把握していない・知らない	15	3.4%	15	4.3%
無回答	88	20.2%		
計	436	100.0%	348	100.0%

報告や相談の結果は「2. 解決までは至らなかったが改善した」が 31.7%で最多だった。次いで「1. 解決した」が 23.2%だった。一方「3. 解決しなかった」も 20.4%だった。[表 1-16-7]

[表 1-16-8] S Q 7. 報告や相談の結果をどう受け止めているか【1つだけ選択】
 ※Q16. で「ある」と回答された方のみ (n=436)

報告や相談の結果	回答数	率	回答数	率
1. 満足	37	8.5%	127	46.7%
2. やや満足	90	20.6%		
3. どちらとも言えない	43	9.9%	102	37.5%
4. やや不満	88	20.2%		
5. 不満	14	3.2%		
無回答	164	37.6%		
計	436	100.0%	272	100.0%

報告や相談の結果は「2. やや満足」が 20.6%で最多加が「4. やや不満」も 20.2%と評価が分かれた。
 [表 1-16-8]

[表 1-17] Q17. 所属先のカスタマーハラスメント対策の有無【1つだけ選択】

対策の有無	回答数	率	回答数	率
1. ある	717	55.5%	717	62.1%
2. ない	278	21.5%	278	24.1%
3. 整備中	160	12.4%	160	13.9%
無回答	138	10.7%		
計	1,293	100.0%	1,155	100.0%

カスタマーハラスメント対策がある事業所は 62.1%だった。[表 1-17]

[表 1-17-2] S Q 1. 所属先のカスタマーハラスメント対策の内容【複数選択可】
 ※Q17. で「ある」と回答された方のみ (n=717)

カスタマーハラスメント対策	回答数	率	回答数	率 ※1	率 ※2
1. 事業所や法人に相談窓口や担当者が設置されている	553	25.7%	553	26.7%	63.1%
2. カスタマーハラスメント対応マニュアルやルール等がある	432	20.1%	432	20.8%	49.3%
3. 弁護士等の専門家によるサポート体制がある	115	5.3%	115	5.5%	13.1%
4. カスタマーハラスメント対応の研修やケース検討、情報共有等を実施している	367	17.1%	367	17.7%	41.8%
5. 利用者や家族等にハラスメント防止に関する啓発を実施している	183	8.5%	183	8.8%	20.9%
6. 契約書や重要事項説明書等にカスタマーハラスメントがあった場合は契約を解除する旨を記載している	409	19.0%	409	19.7%	46.6%
7. その他 ()	14	0.7%	14	0.7%	1.6%
無回答	77	3.6%			
計	2,150	100.0%	2,073	100.0%	236.4%

※1. 回答数 (2,073) を 100 とした場合の構成率 (比) ※2. 回答者数 (n=717) を 100 とした場合の構成率 (比)
 カスタマーハラスメント対策は「1. 事業所や法人に相談窓口や担当者が設置されている」が 26.7%で最多、次いで「2. カスタマーハラスメント対応マニュアルやルール等がある」20.8%、「6. 契約書や重要事項説明書等にカスタマーハラスメントがあった場合は契約を解除する旨を記載している」が 19.7%だった。[表 1-17-2]

[表 1-18] Q18. “必須” カスタマーハラスメント対策で有効と考えること【複数選択可】

有効な対策	回答数	率	回答数	率 ※1	率 ※2
1. 事業所や法人に相談窓口や担当者を設置する	653	11.7%	653	12.0%	50.5%
2. ハラスメント対応マニュアルの作成、充実	545	9.8%	545	10.1%	42.2%
3. 弁護士等の専門家によるサポート体制の構築	568	10.2%	568	10.5%	43.9%
4. ハラスメント対応のための研修やケース検討、情報共有等を実施する	616	11.1%	616	11.4%	47.6%
5. 行政機関の積極的な関与やバックアップ体制	639	11.5%	639	11.8%	49.4%
6. 地域包括支援センターの積極的な関与やバックアップ体制	559	10.1%	559	10.3%	43.2%
7. 介護支援専門員自身がハラスメントに関する知識やスキルを向上させる	586	10.5%	586	10.8%	45.3%
8. 利用者やその家族に対するハラスメント防止に関する啓発	546	9.8%	546	10.1%	42.2%
9. 契約書や重要事項説明書等にカスタマーハラスメントがあった場合は契約を解除する旨を記載する	708	12.7%	708	13.1%	54.8%
10. その他（ ）	2	0.0%	2	0.0%	0.2%
無回答	138	2.5%			
計	5,560	100.0%	5,422	100.0%	419.3%

※1. 回答数 (5,422) を 100 とした場合の構成率 (比) ※2. 回答者数 (n=1,293) を 100 とした場合の構成率 (比)

カスタマーハラスメント対策で有効と思われる対策は「9. 契約書や重要事項説明書等にカスタマーハラスメントがあった場合は契約を解除する旨を記載する」が 13.1%で最多だったが、それ以外にも「1. 事業所や法人に相談窓口や担当者を設置する」「5. 行政機関の積極的な関与やバックアップ体制」等、その他以外はすべて 10%を超えた。[表 1-18]

[表 1-19] Q19. “必須” カスタマーハラスメントを受けやすいか【1つだけ選択】

介護支援専門員は受けやすいか	回答数	率	回答数	率
1. 受けやすい	569	44.0%	986	85.4%
2. やや受けやすい	417	32.3%		
3. やや受けにくい	117	9.0%	169	14.6%
4. 受けにくい	52	4.0%		
無回答	138	10.7%		
計	1,293	100.0%	1,155	100.0%

介護支援専門員はカスタマーハラスメントを「1. 受けやすい」が 44.0%、次いで「2. やや受けやすい」が 32.3%だった。[表 1-19]

[表 1-20] Q20. “必須” カスタマーハラスメントを受けやすい理由【複数選択可】

受けやすい理由	Q20 複数選択可			S Q 1 1 番の理由 1 つだけ選択	
	回答数	率 ※1	率 ※2	回答数	率
1. 主な相談場所が利用者の自宅であるため、利用者やその家族が主導権を握っていたり、立場が上と感じたりしやすい	746	25. 2%	57. 7%	363	32. 8%
2. 熱心に支援するほど、利用者は、介護支援専門員が自分に仕えているような錯覚に陥りやすい	481	16. 3%	37. 2%	149	13. 5%
3. 支援を打ち切ると利用者の生活や生命に大きな影響を与えるため、やむを得ず支援を続けがち	527	17. 8%	40. 8%	184	16. 6%
4. 介護支援専門員は、自分のかかわり方や支援に問題があるかもしれない等、自分に原因や責任があると考えがち	543	18. 3%	42. 0%	182	16. 5%
5. 専門職としての価値や倫理から、利用者を見捨てるようなことをしてはならないと考えがち	574	19. 4%	44. 4%	188	17. 0%
6. その他（ ）	89	3. 0%	6. 9%	40	3. 6%
無回答	138	4. 7%	10. 7%		
計	2,960	100.0%	239.6%	1,106	100.0%

※1. 回答数 (2, 960) を 100 とした場合の構成率 (比) ※2. 回答者数 (n=1, 293) を 100 とした場合の構成率 (比)

介護支援専門員がカスタマーハラスメントを受けやすい理由（複数回答）は「1. 主な相談場所が利用者の自宅であるため、利用者やその家族が主導権を握っていたり、立場が上と感じたりしやすい」が 25. 2%で最多、それ以外の選択肢もその他以外はすべて 15%を超えた。最もあてはまるものでも「1. 主な相談場所が利用者の自宅であるため、利用者やその家族が主導権を握っていたり、立場が上と感じたりしやすい」が 32. 8%で最多であった。[表 1-20]

Q21. 介護支援専門員の“やりがい”に関するエピソード、意見、要望

以下、自由記述回答の一部を抜粋し、原文ママで掲載しています。(誤字脱字の修正は行っておりません)。

(ポジティブなエピソード、意見)

- ・ ありがたい感謝の言葉やお礼の手紙をもらった時。
- ・ アセスメントをさして今後の見立てを立ててご利用者さまの望む暮らしができ、目標を 1 つずつでも達成できた時。ターミナル期であれば少しでも苦痛を取り除くことごできた時。
- ・ 個別具体的なエピソードではないが、年齢による退職や事業承継を考えて各事務所に挨拶周りをした際、昔の話で盛り上がり、失敗談、成功談で盛り上がりしたことや、挨拶もしていないのに向こうから挨拶をしに来てくれる事業所管理者や責任者なども比較的多く、同業者他業種問わず様々な方と交流し、ご支援をいただいたからこそ今まで長年ケアマネジャーを続けてこれたのだなと実感した。
- ・ ケアマネは事業所とのやりとりをして、利用者を一つのチームにまとめる縁の下での力持ちでないといけない。利用者が笑顔でまた事業所が伸び伸びと仕事ができる環境作りをこれからしていきたい。
- ・ ゴミ屋敷をサービスあらゆるサービスを駆使し片付け、サービスを導入し人間らしい生活ができるように整備したこと
- ・ あなたが担当で良かったと仰って頂けた時や終了時に感謝の言葉を頂けた時
- ・ ケアマネジャー自身の意識の違いで力量に大きく差が出ているのが課題だとは思いますが、仕事内容が利用者のみならず、家族や地域に広がっているをもっと評価してもらいたいです。成功事例と言われるような支援をするのは高い専門性を必要が求められますが、それがやりがいに繋がります。
- ・ あえて、やりがいを感じることはなく、当たり前日々仕事をさせていただいています。ただ、利用者さんがケアマネに相談してくださり支援を受けることで、生活のお困りごとが解消されたり、望む暮らしができたならうれしく思います。
- ・ スーパービジョン実践の過程で、利用者家族に対して担当ケアマネの見方、捉え方を検討し、それを実践に移した事で信頼関係がふかまっていったこと。バイザー、バイジー共に良かったと思う。
- ・ 「ケアマネさんに話聞いてもらったら安心できる。」利用者より
- ・ 看取りケース等 利用者かぞくに寄り添え、グリーフケアも一緒に行ったこと等
- ・ 「担当が〇〇さんで本当によかった」「家族以上に理解してくれて何でも話しやすい存在」とご利用者様本人、ご家族様に感謝の言葉を頂いたり、支援終了後にご連絡を頂き、時に「私の知り合いがこういうことで困ってて」等相談を受けることで支援に繋がるケースもあり、人と人同士の関わりが続いていくことに喜びを感じます。ご利用者様とご家族様の生活について共に方向性を考え、支援がうまくいきご利用者様の生活が改善していく姿を身近で感じることができるのでやりがいを感じます。
- ・ ケアマネは担当制で本当に深い関わりになります。長い方は終了するまで 10 数年の方もおられます。人生の最期に関わる大切な仕事と感じつつ、疲弊感は強いです。最期に温かいお手紙を頂いた時は、本当にうれしかったし、こういう仕事をしてきたのだと心が温かくなりました。
- ・ ご利用者さん。ご家族。価値観や性格もみんなそれぞれで、いつもは他愛ない話しをして、気がつけば数年経ち。病気が悪化したり、生活状況が変わったり、色々な節目にも遭遇し、そのたびに一緒に考えたり心配したり。事業所さんは状態に応じで、入れ替わりがあるが、ケアマネは変わらず一緒に時を過ごせる唯一の仕事だと思う。いつかは最後の時が来ますが、ご本人が納得いく最後を迎えるような手助けが出来き、ありがとう。などの言葉をかけてもらえると、頑張ってた良かったと思える。

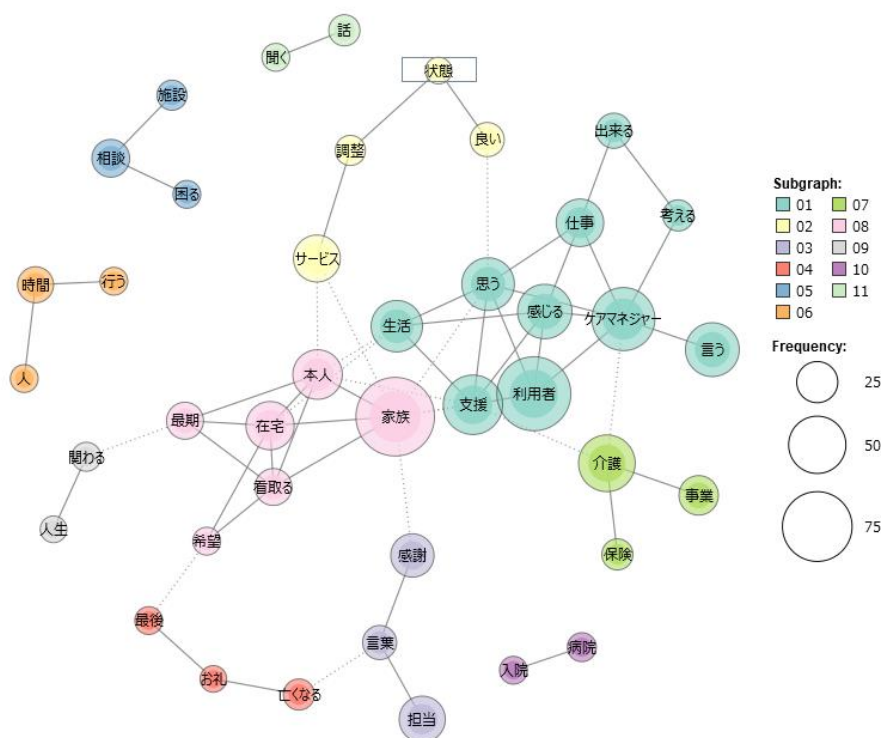
- ・10年以上経験すると、亡くなったり施設入所等で終了するケースも多々有るが、終了時に家族さんや関係事業所などから「良い介護をする事が出来た」との労いや感謝の言葉を頂けた時は自身のケアマネジメントが評価されたのだなあと感じます。
 - ・あなたが毎回来て話を聞いてくれるから元気でいられるよ。いつも来るのを楽しみにします。と、訪問を心待ちにされている。
- (ネガティブなエピソード、意見)
- ・ある程度のやりがいを感じてきたが、定年退職後の再雇用になったので仕事量が同じなのに給与が減り、モチベーションも下がっているところ。ただ、仕事の内容としてはある程度やりがいを感じる。しかし、そうしたボランティア気質が働き方を悪化させている要因とのジレンマも感じている。
 - ・ケアマネの仕事にはやりがいは感じてるが、更新するために研修を長時間受けなければならないので負担が大きい。課題を出されて書類作成する時間がない。
 - ・どんなケースを担当しても、どんな書類を作成しても報酬面は同じであり、付加価値や評価が見えにくい職種であると考えている。介護支援専門員の報酬が上がらないとやりがいにつながる繋がることは、その他のどんな対策を行ったとしても変わらないと考えている。

以下、テキストマイニング (KH Coder) を使い、文章をデータとして解析し、特定のキーワードの頻度、文章の構造、感情分析、トピック抽出など、Q21. (自由記載) の可視化を試みた。

結果については以下のとおりで、やりがいに直結するものとしては「利用者」および「家族」が大きく、労働環境につながる「上司」や「職場」または「賃金」というカテゴリーは確認されず「仕事」というカテゴリーはあっても「利用者」および「家族」と比較すると小さいものとなっている。

また「家族」から「感謝」の Subgraph に関連付けられており、介護支援専門員にとってのやりがいは、利用者支援の中で生じる利用者や家族との関係性の中で感じられている傾向が大きいと言える。

[図 1]



Q22. 介護支援専門員の“カスタマーハラスメント”に関するエピソード、意見、要望

以下、自由記述回答の一部を抜粋し、原文ママで掲載しています。(誤字脱字の修正は行っておりません)。

(ポジティブなエピソード、意見)

- ・家族仲の悪い利用者・親族間のトラブルに巻き込まれたことがあるが、会社側が全面的にバックアップしフォローしてくれた。
- ・管理者として、事業所の介護支援専門員が受けたカスタマーハラスメントに対しては対応を行なっているが、利用者を見捨てるようなことをしてはならないという考え方や捉え方が人によって様々であり、見切ることができない介護支援専門員が我慢している実態はまだまだあると考えています。
- ・最近でカスタマハラスメントの事例は感じませんが、数年前にカスタマハラスメントを受けたことがあります。その時に 県の協会の方にご相談をしました。そこで弁護士さんとの繋がりを持てたり アドバイスをいただきとても助かりました。同僚がやはりカスタマーハラスメントを受けたことがあります。
- ・金銭の受授がないので対等に話しができているのは事実
- ・カスタマーハラスメント防止のため、利用者に寄り添い信頼関係を作るよう努力しています。
- ・カスタマーハラスメントにあたるものを受けたことはありません。
- ・17年ケアマネしていますが、認知症の利用者様を除けば一度もありません。本当に恵まれてるなと思います。
- ・カスタマーハラスメントに当たるのか？どうかと言った小さな出来事は多々あるのですが、地域包括との連携により解決しています。1人で抱え込まない様にしています。

(ネガティブなエピソード、意見)

- ・以前勤めてたところで、入所していた方を在宅復帰で対応したが、施設に対してのストレスや不満をぶつけられた。上司も守ってもらえず。精神的に病んでしまい休職して、退職することになった。
- ・耳が遠い方が多く、耳元で話して欲しいと傍に行くと太腿を手で触られたり、「夜が眠れんけ一緒に寝てくれ」等と言われることは日常茶飯事。
- ・「税金を払っているんだからそれくらいしても当たり前」と利用者家族からの言葉があった。個々の日常生活に沿った介護は単純ではない難しさを感じる。
- ・異性の高圧的なご家族相手だと、一人で訪問するのも怖いことがあります。上司に相談しても同行してもらえない時もあり、電話口で口調の強い時は身の危険を感じ、訪問前に家族に何分連絡がなかったら電話してほしい。出なければ事業所に電話してほしいと言ったこともありました。そんな怖い思いをしてまで続けないといけない仕事なのか後日上司に問うと、しないといけないこともあるという返答でした。仕事は好きですが、sosに応じてくれない体制では続けたいと思えません。
- ・介護保険の自立に反してさまざまな要因で依存が強いと本来の支援につながらず、本人本位になるなど、はがゆさや、やり続ける意義を見つけることに苦慮する
- ・夜中で明け方でも関係なくメールを送ってきて、返事がないとメールを連発され、汚い言葉のオンパレード。お前は役立たずだとメールが最後に来ていたのを見た時は傷付きました。ケアマネも人間なんです。
- ・エピソード自体をあまり思い出したくありません。

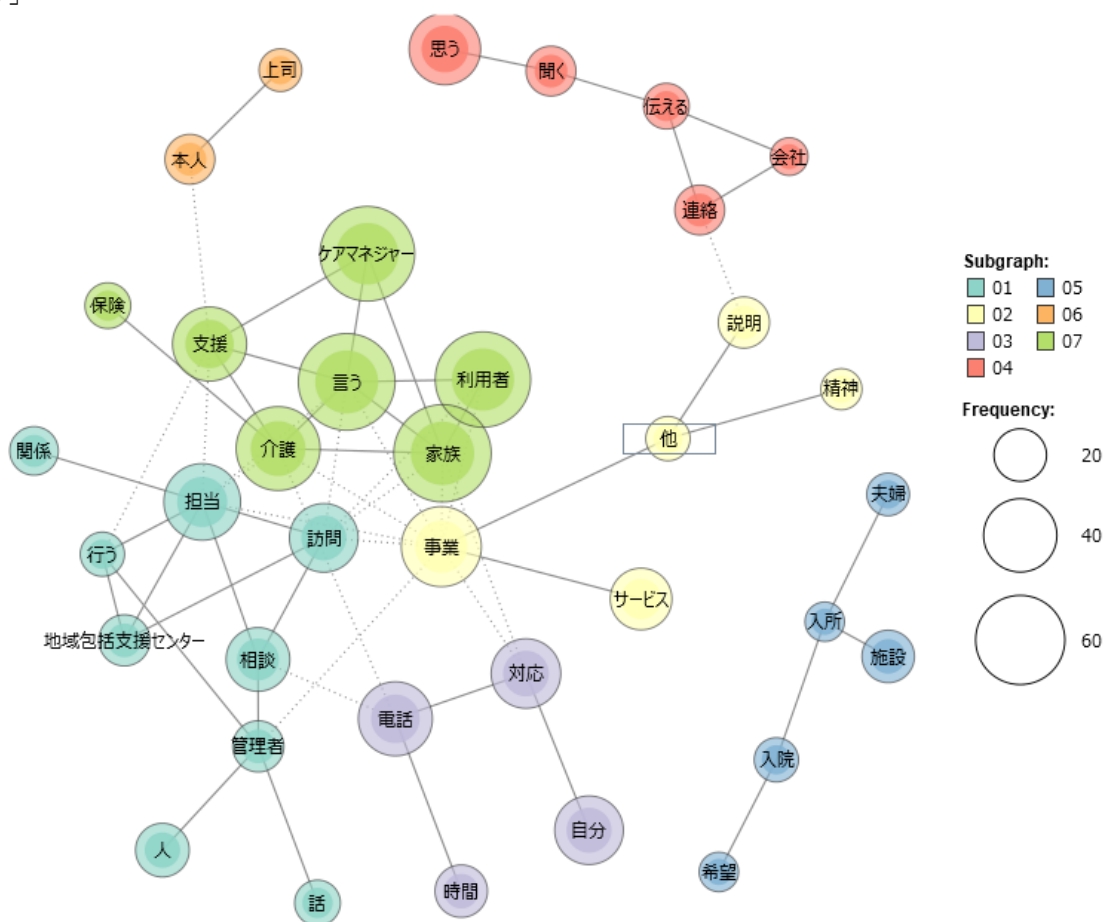
- ・個人的には、利用者自身よりもキーパーソンやその他の親族からのハラスメントが多いと感じる。一番辛い思いをするのは、金銭や財産問題が絡んだ時に特に感じる、利用者が亡くなった後にも家族が相続問題で揉め始めると、キーパーソンを含めてそれぞれの親族が、電話をかけてきては、いろいろ聞いてきたり、自分の方が介護をしていたとか言い始めて、裁判をするので証人になってほしいなど言ってくるケースが何度かあった。こんなことに対応をしていたらとても仕事にならない。
- ・幸いなことに、私自身はカスハラに当たるようなケースはありませんが、同僚がその手の方に困らせられ、同じ職場として忙しい中で相談に乗ったり、カスハラの方からの電話対応のために、長時間自分の業務の手が止まらざるおえないことが度々ありました。
- ・以前担当したケースが虐待と疑われたケースで、対象者は施設入所に至ったが、数年後に相続関係で子供たちが揉めた際、虐待と認定されたことを根に持ち、元職場に虐待当事者が連絡し対応したケアマネの連絡先を教えて欲しいと言われ、その時の事業所管理者が連絡先を教えてしまい、電話が入り虐待と対応したことについてかなり暴言を吐かれました。その後自治体の保険者に相談しましたが、当事者で話し合えと言われ関与したくないと言われ、県の介護支援専門員協会に相談して対応して頂きました。
- ・お金を下ろして来て欲しいと頼まれ、ご家族にご依頼するようご説明するも今すぐ必要と言われ(ご家族は他県で週末にしか来られない)ご理解頂けるまで長時間拘束された。管理者から説明して頂き事務所へ戻ったが「困っている人を見捨てる優しくない人はケアマネをやる資格がない」と言われ担当を外された。
- ・社会では、ケアマネを御用聞きのように思っておられる方々がたくさんおられる。コロナ禍で困っているから食事を買ってきて欲しいや、災害時に、自分たち家族は遠方に住んでいるので様子を見に行けないから行ってきて欲しいなど、断るほうがまるで悪いかのような状況下で依頼してくる方々がいる。ケアマネが支援してはいけない事として、ケアマネを守る制度があると明確に断ることもできると感じる。
- ・キーパーソンである知り合いの男性から、怒鳴られた上にケアマネの身体的な部分で侮辱を受けた。
- ・ケアマネジャーでは対応できない事を説明し他の支援につなげようとしても、「ケアマネジャー失格だ!」「辞めた方がいいんじゃないですか?」など否定的な事を大声で怒鳴られたことがある。家族や他の専門職の方もケアマネジャーが何でも対応してくれると思っている方も多く、また家族が高齢だったり精神疾患を患ってあったりすると無理難題を押し付けられることも多い。長年勤めていても精神的に疲弊する職業だなと感じます。
- ・ご家族が法に関する仕事に従事しており、権力や立場を振りかざし、自分の言う通りにしると、介護保険の法令遵守にそぐわない要求をし、対応に困ったことがあります。
- ・ハラスメントをする人は、こちらがどう答えても、自分が優位になるように話を進めていく。最終的にはドアの開け方や挨拶の仕方などから指摘をしてきて、謝らせるように仕向ける。きっかけは大抵こちらにあるため契約解除などはしにくい。やりがいが多少あっても、たった一つのハラスメントがあれば、そんなものはないも同然になる。特に管理者は何かあるたびにでなければならず、ハラスメントを行っている人も、ハラスメントを受けている人の療法のフォローで疲弊している。
- ・主任介護支援専門員で管理者という立場から、ハラスメントがあっても他の介護支援専門員へ引き継げず、自身のストレスマネジメントを行い、耐えながら支援を継続している。

以下、テキストマイニング（KH Coder）を使い、文章をデータとして解析し、特定のキーワードの頻度、文章の構造、感情分析、トピック抽出など、Q21.（自由記載）の可視化を試みた。

カスタマーハラスメントの当事者であるためでもあるので「利用者」や「家族」というグループが大きい。Q21 のやりがいと関係性において、いかに良好な関係を構築することが介護支援専門員の仕事に重要な影響を与えるかを示す結果となっている。

なお、「相談」が所属する Subgraph には「管理者」や「地域包括支援センター」が含まれており相談先として示されていることを考慮すれば、これらの支援機能強化もカスタマーハラスメントへのサポートに重要であると読み取れる。

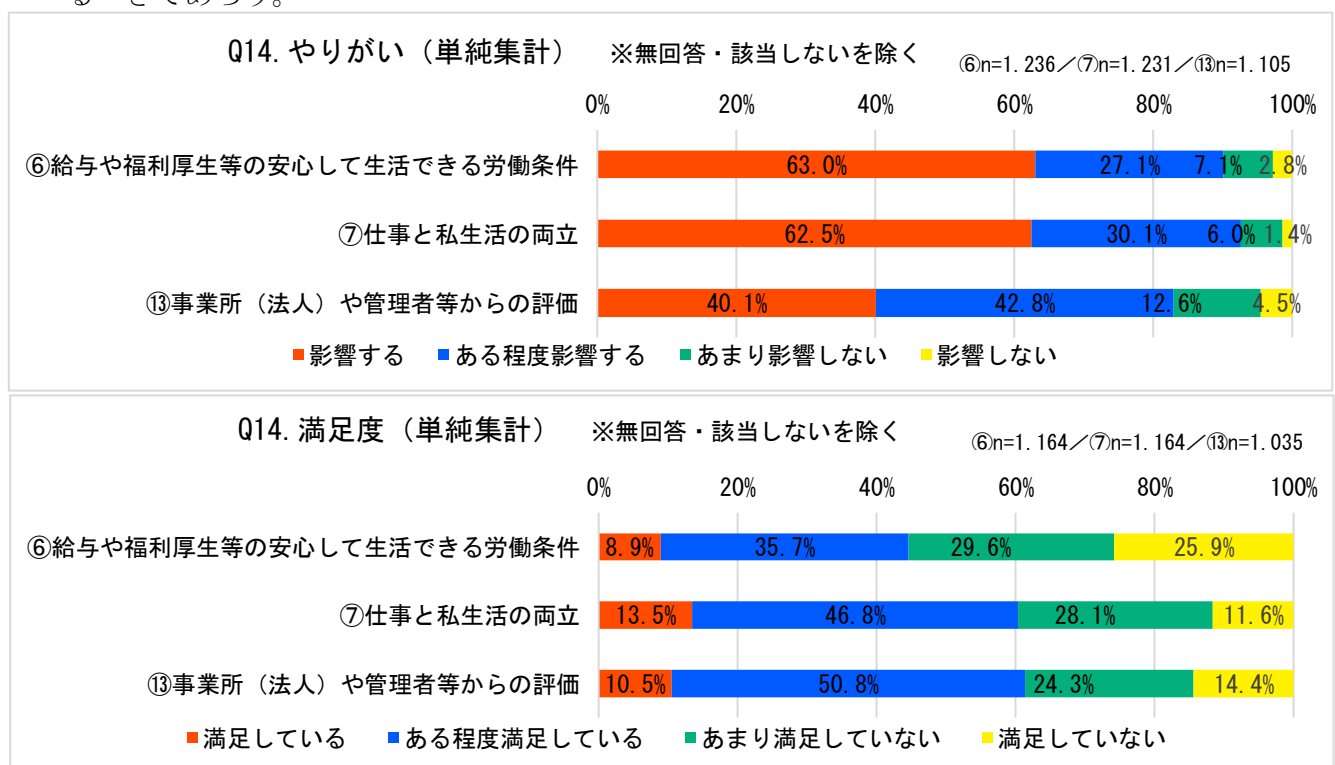
〔図 2〕



第3章 本調査から得られた知見と考察

Q1. からQ13. の基本属性に関する設問の回答は、これまで当協会で実施した調査や他機関の調査結果と同様のものであった（単純集計結果はP7～10、表1-1～表1-13）。

Q14. 介護支援専門員の“やりがい”と“満足”に関する設問で、“やりがい”に「影響する」として最も多く選ばれたのは「⑥給与や福利厚生等の安心して生活できる労働条件」63.0%、「ある程度影響する」もあわせると90.1%だった。しかし、この問いに対して「満足している」と回答したのは8.9%、「ある程度満足している」を合わせても44.6%と半数にも満たなかった。“やりがい”の面では重視されているが“満足”度は低いという傾向は、「⑦仕事と私生活の両立」「⑬事業所（法人）や管理者等からの評価」でも確認できる。介護支援専門員の人材確保が課題となっている現状において、「⑥給与や福利厚生等の安心して生活できる労働条件」「⑦仕事と私生活の両立」における“やりがい”と“満足”が乖離した結果は深刻に受け止めるべきであろう。

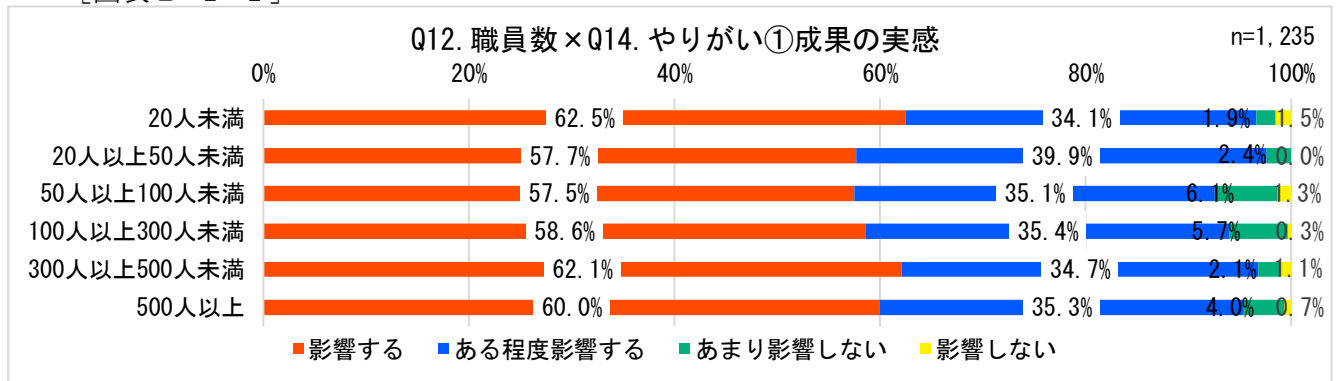


一方で、「①利用者の在宅生活が継続できている等のケアマネジメントの成果が実感できること」は“やりがい”に「影響する」「ある程度影響する」を合わせると90.9%で最多であり、同選択肢に「満足している」「ある程度満足している」を合わせると80%だった。また、「②日頃の業務で介護支援専門員としての専門性が発揮できること」「⑤他の専門職や事業所等と信頼関係を構築できること」も“やりがい”と“満足”ともに高く、ケアマネジメント業務そのものに関しては“やりがい”と“満足”が比較的高い次元でシンクロしているといえる。

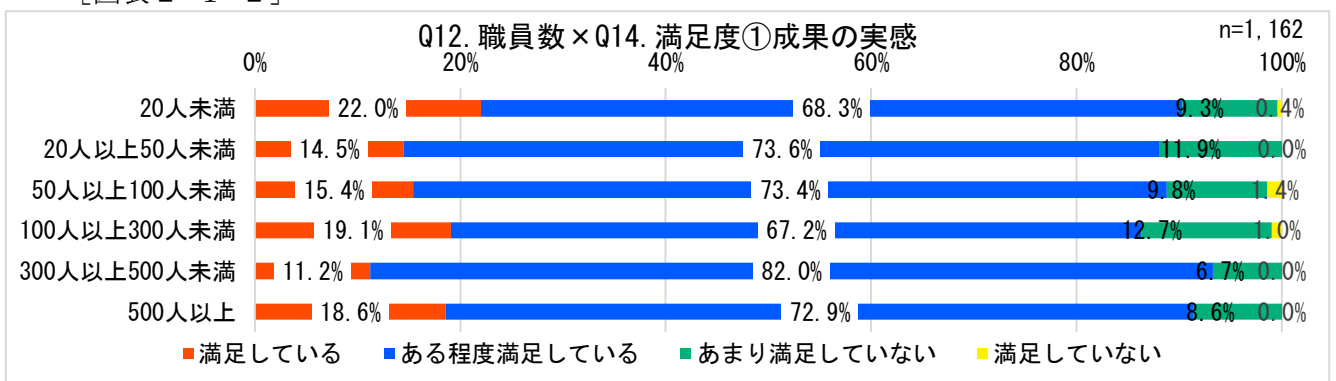
（P11～14、表1-14-1～1-14-4）

さらに、Q14.に関して、Q12.の職員数とクロス集計を行った。その結果、ほとんどの項目で統計的に優位な関連性は見られなかった。関連性が見られたのは、職員数「20人未満」で「⑩資質向上や待遇改善等を目的とした職能団体での活動」での“やりがい”影響度が低く、「⑬事業所（法人）や管理者からの評価」での“満足”度が高いこと、同じく「⑬事業所（法人）や管理者からの評価」で「300人以上 500人未満」「500人以上」で満足度が低いことだった。

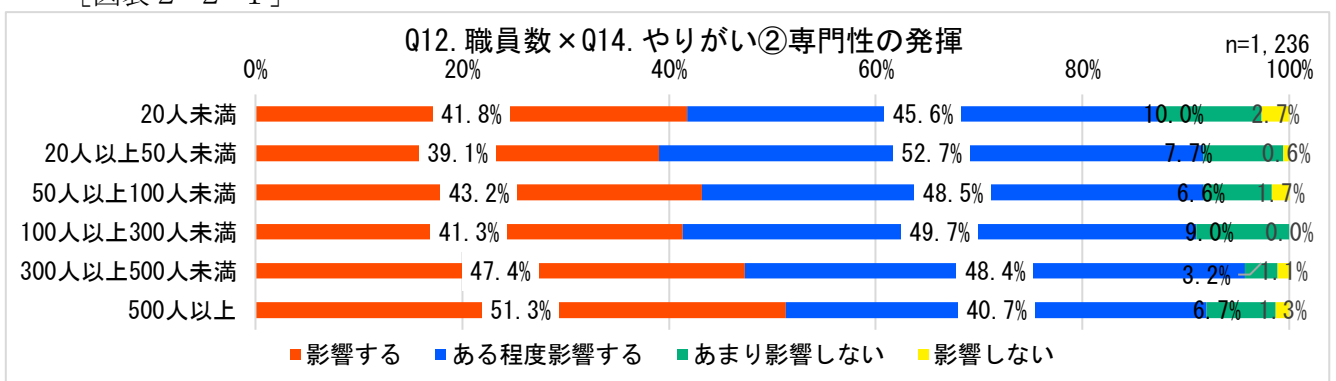
[図表 2-1-1]



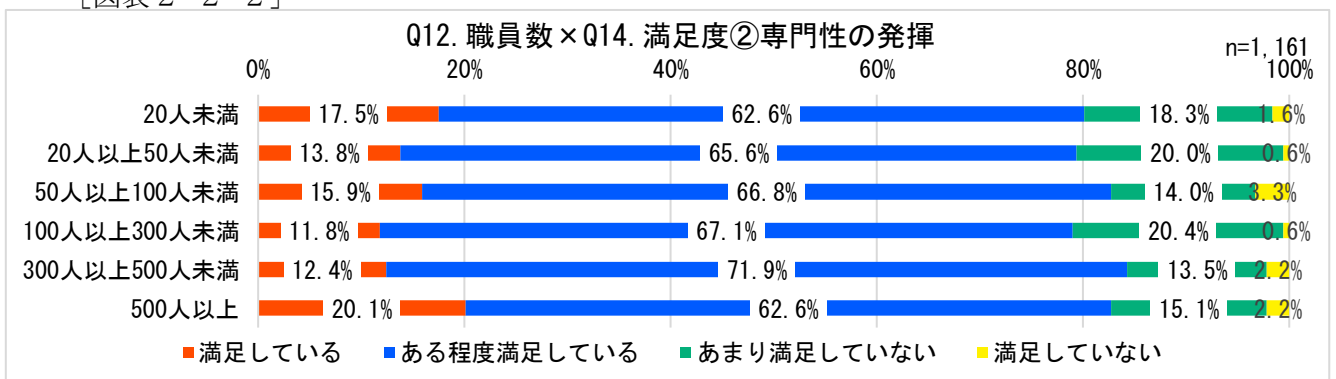
[図表 2-1-2]



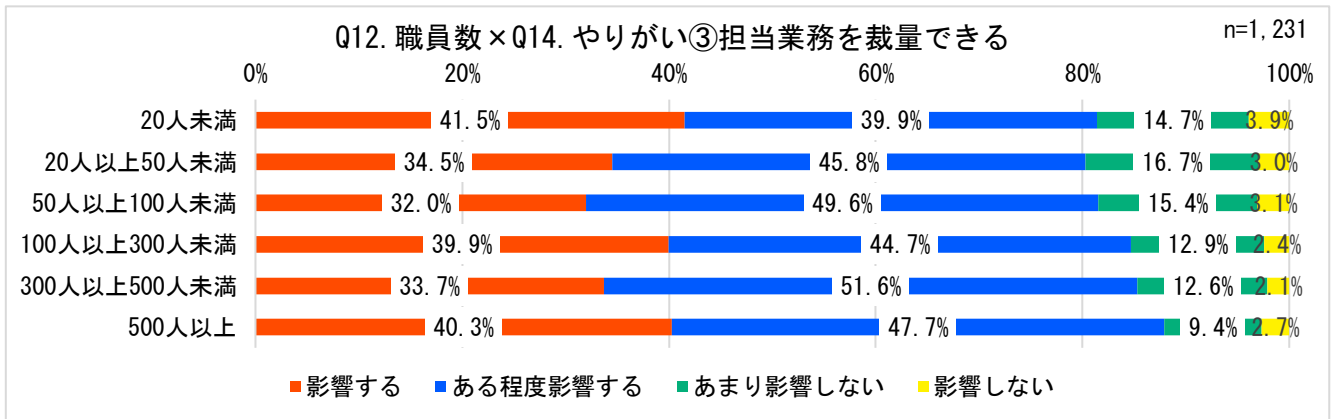
[図表 2-2-1]



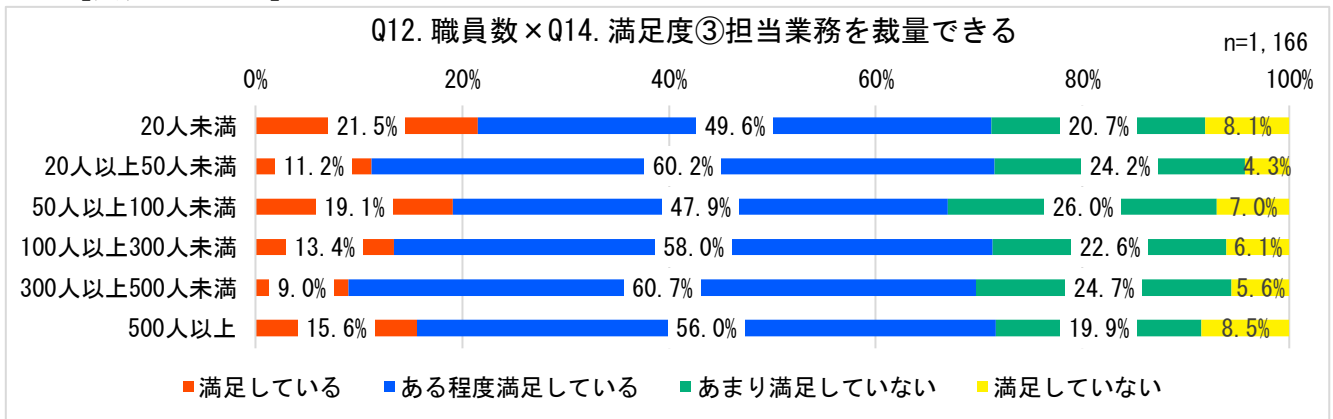
[図表 2-2-2]



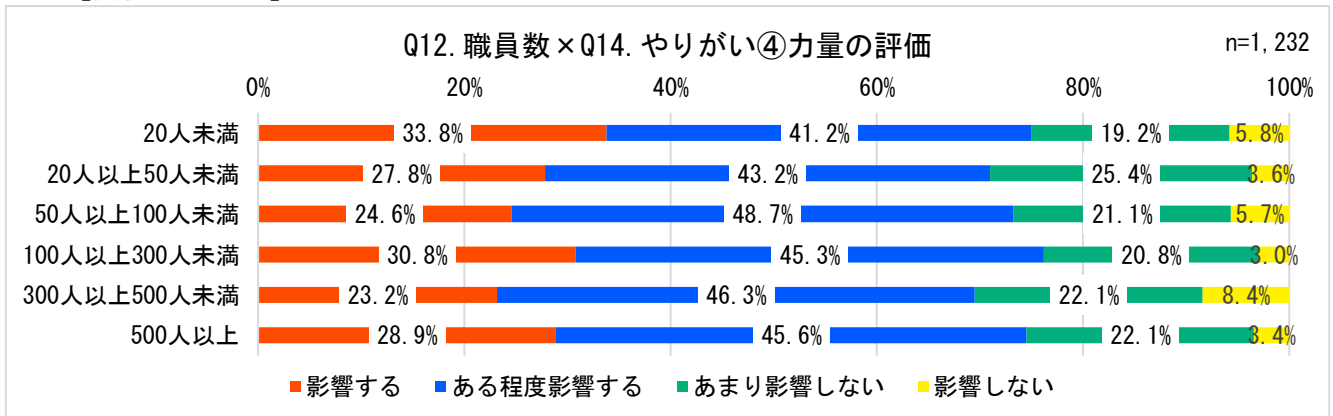
[図表 2-3-1]



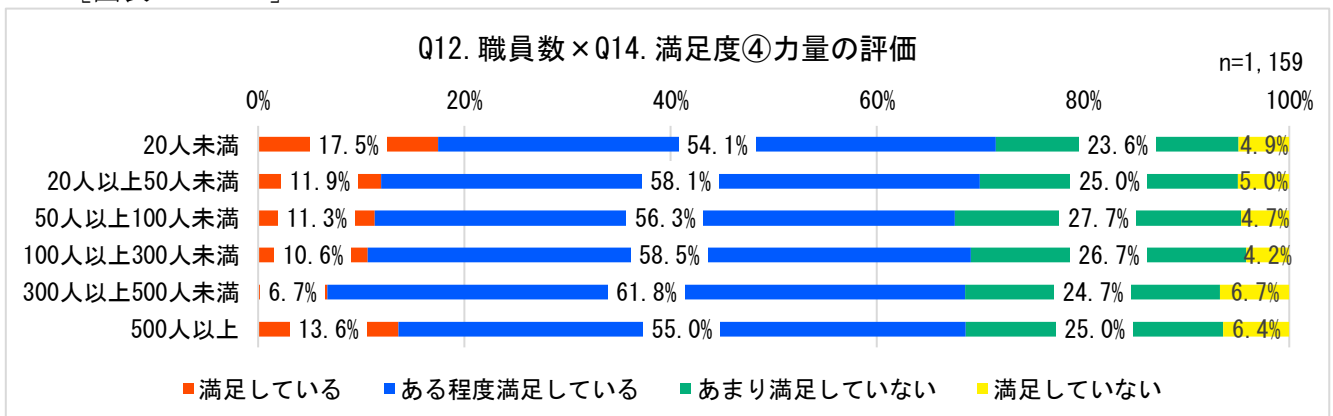
[図表 2-3-2]



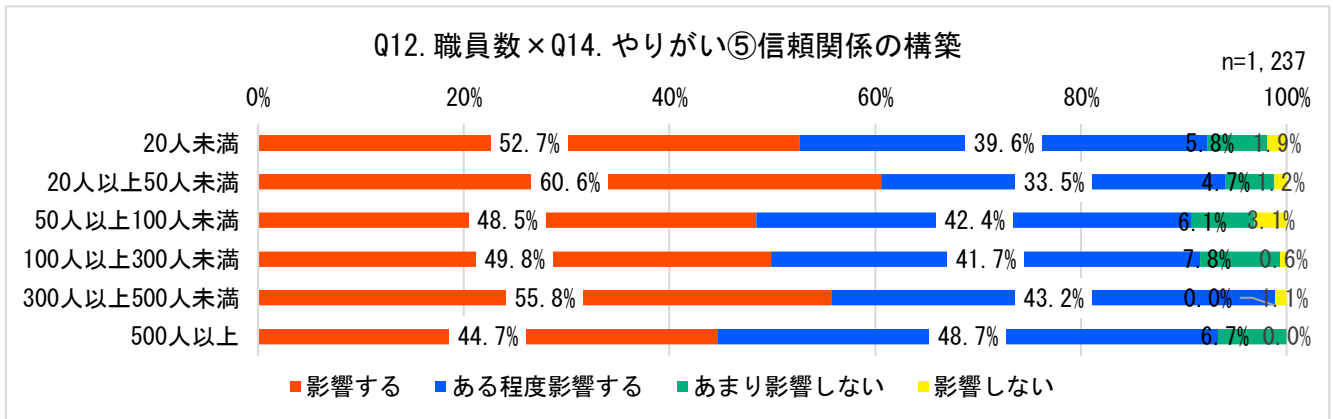
[図表 2-4-1]



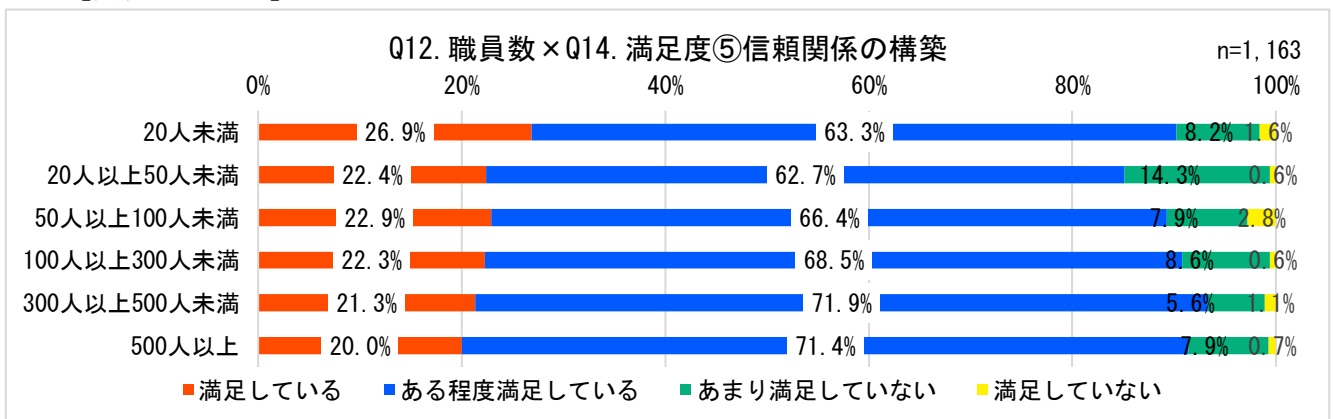
[図表 2-4-2]



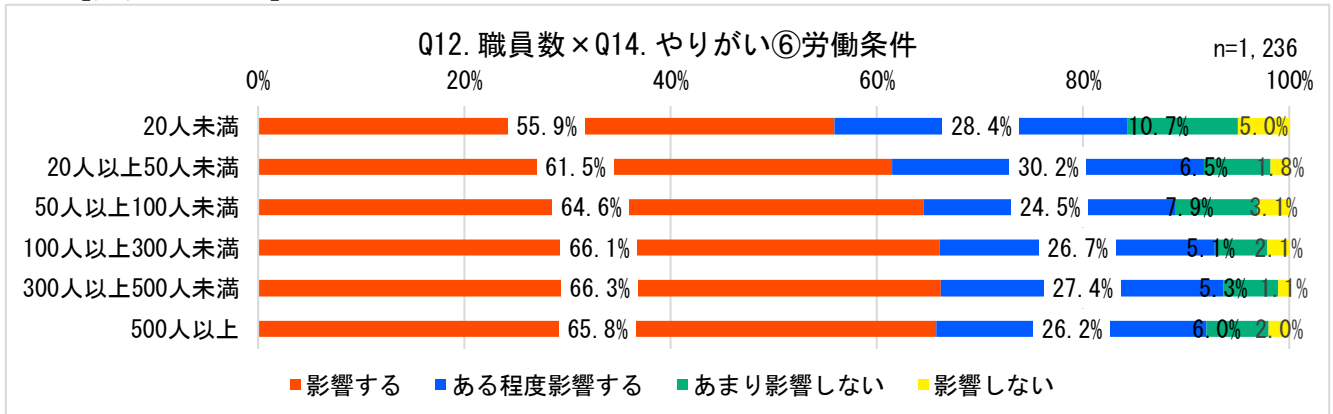
[図表 2-5-1]



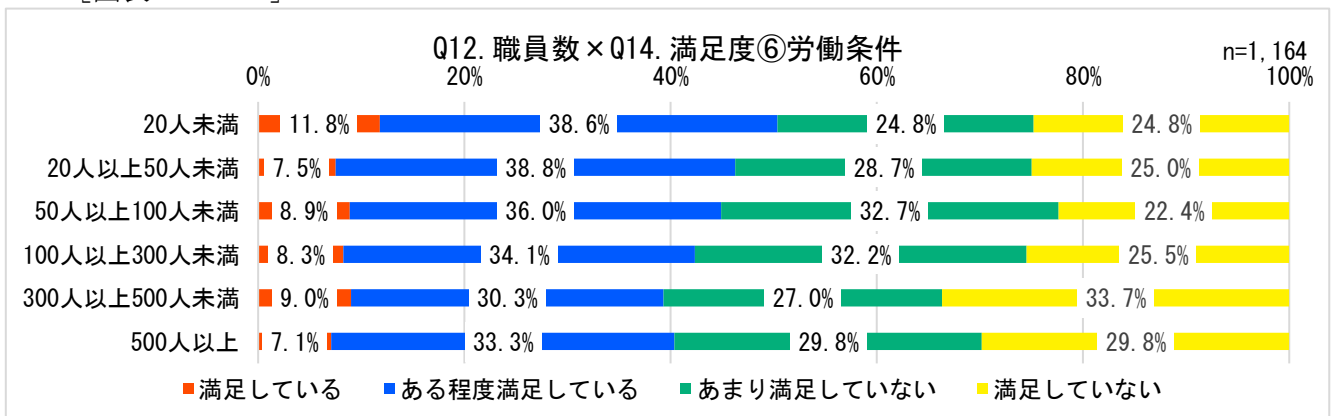
[図表 2-5-2]



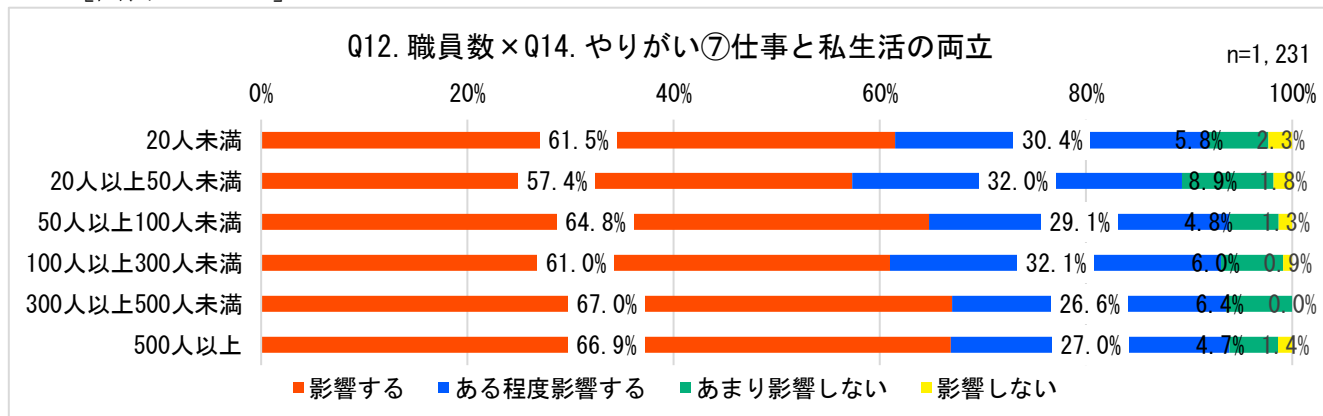
[図表 2-6-1]



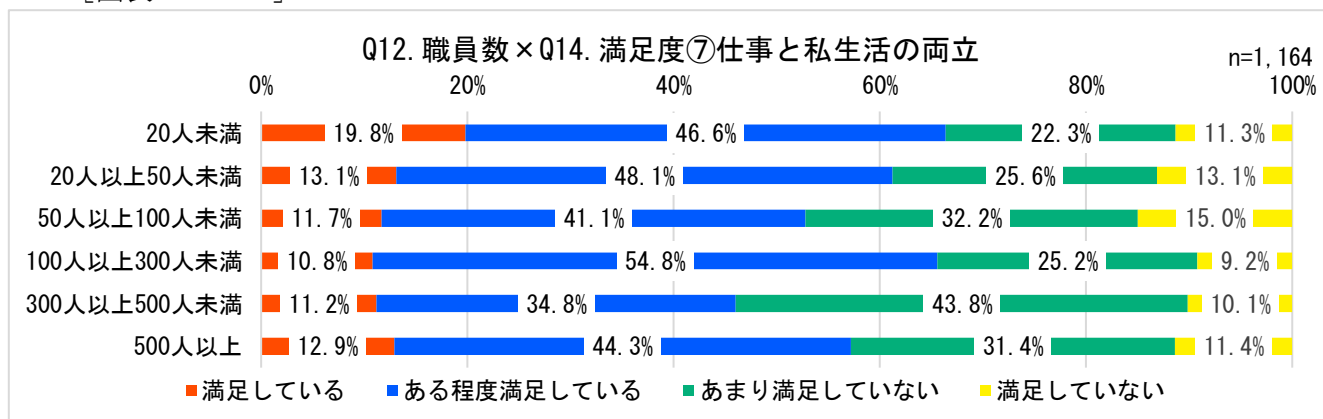
[図表 2-6-2]



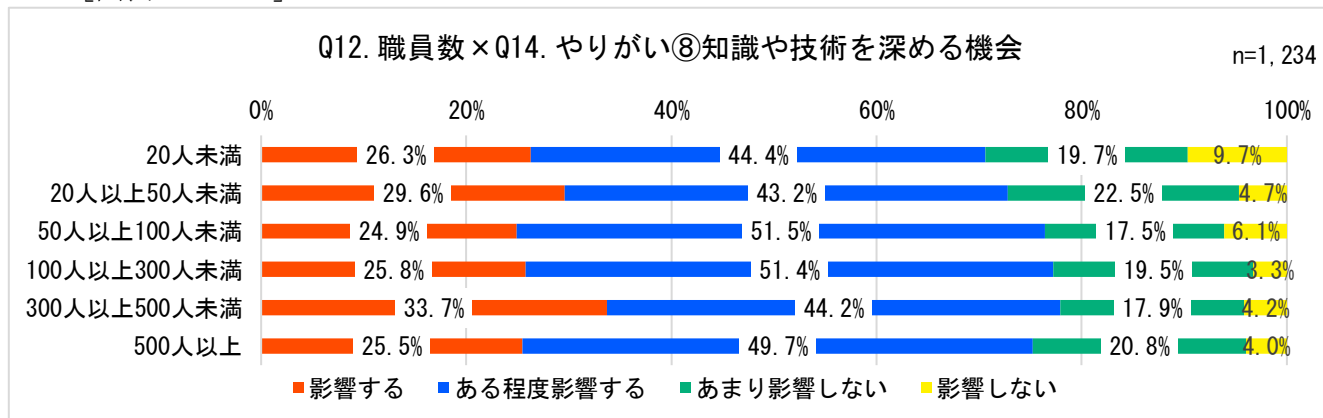
[図表 2-7-1]



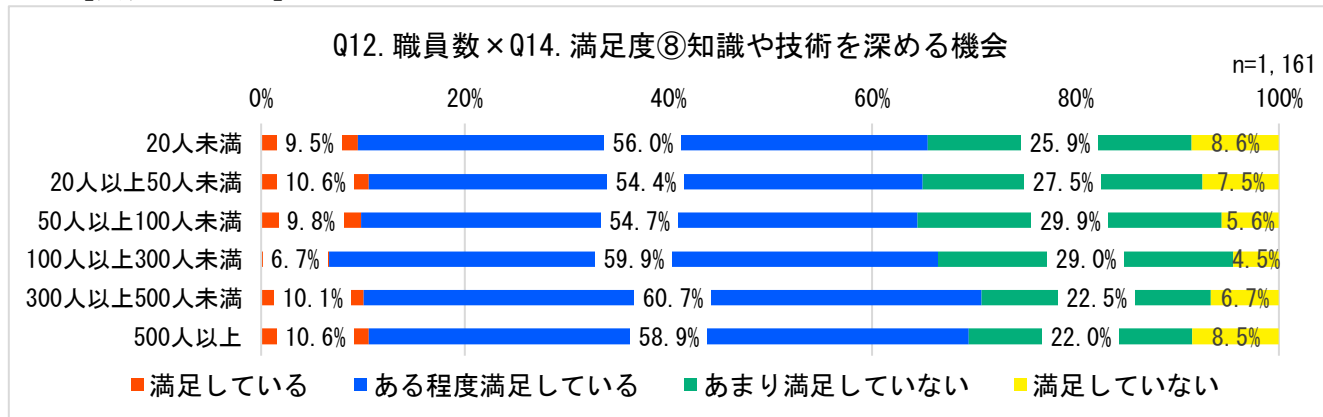
[図表 2-7-2]



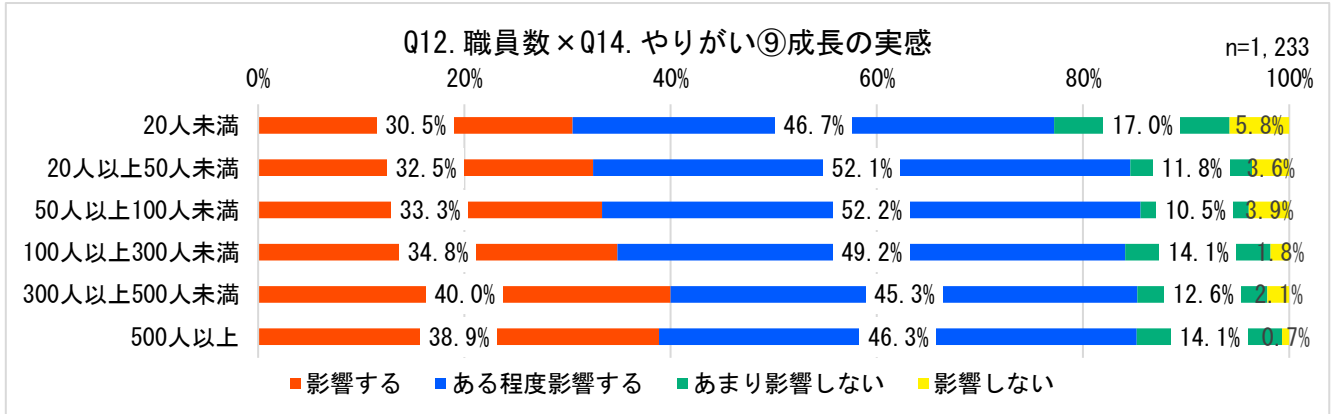
[図表 2-8-1]



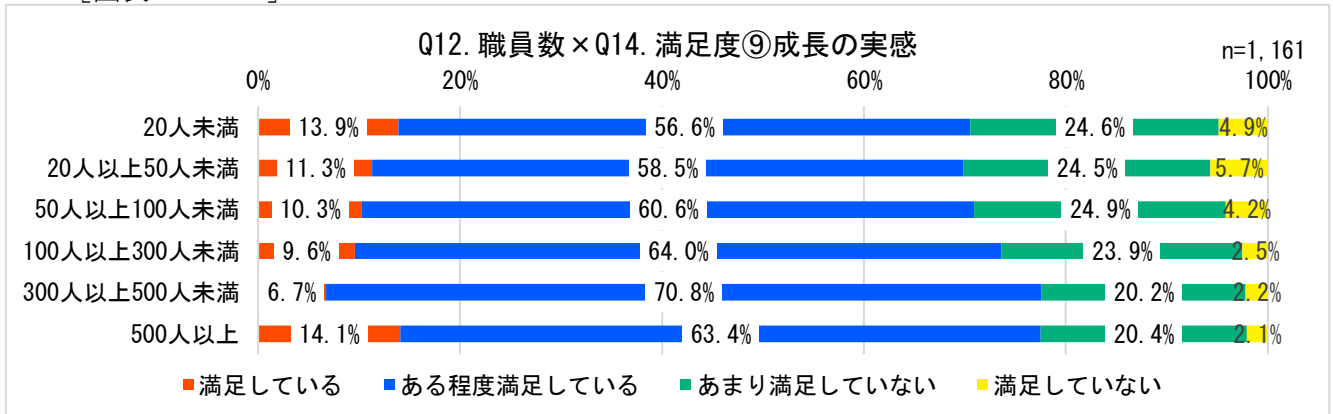
[図表 2-8-2]



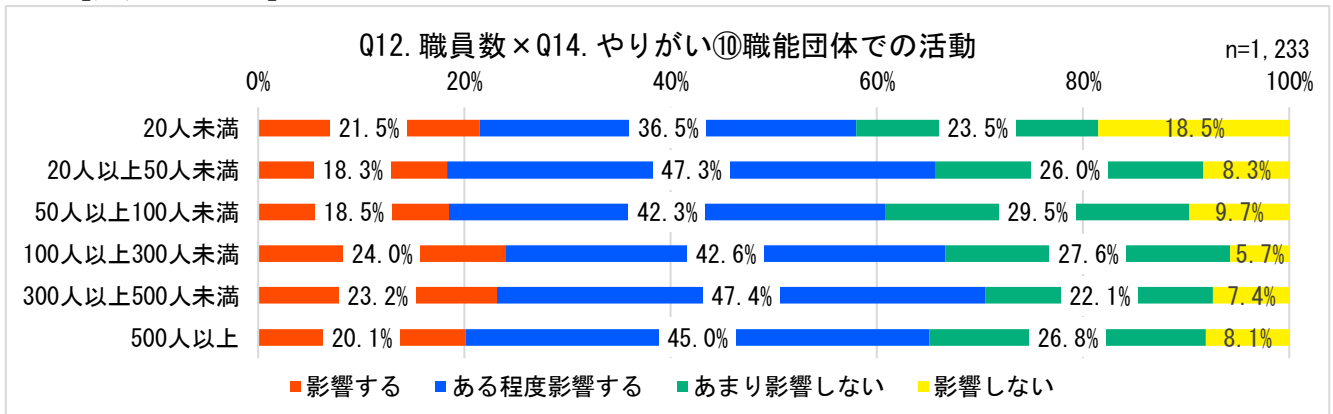
[図表 2-9-1]



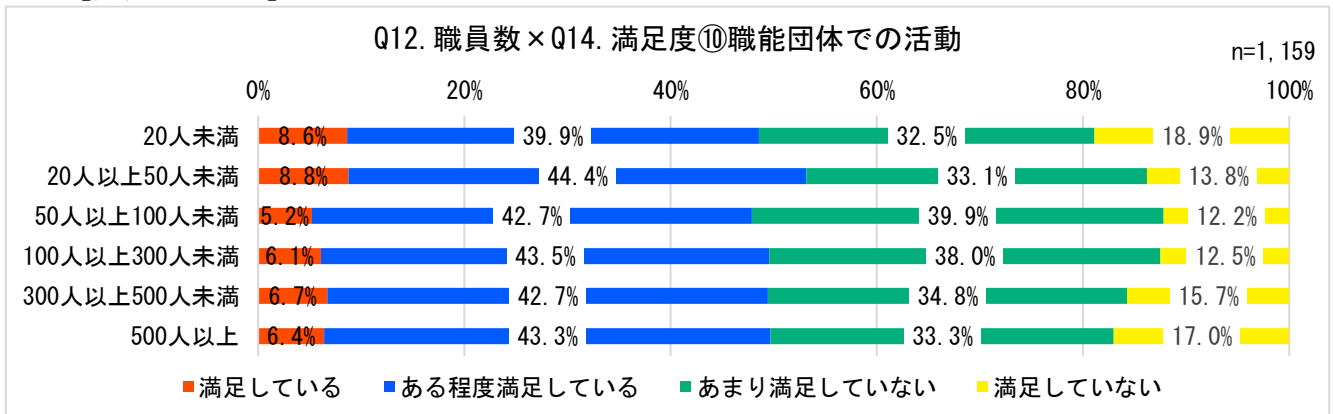
[図表 2-9-2]



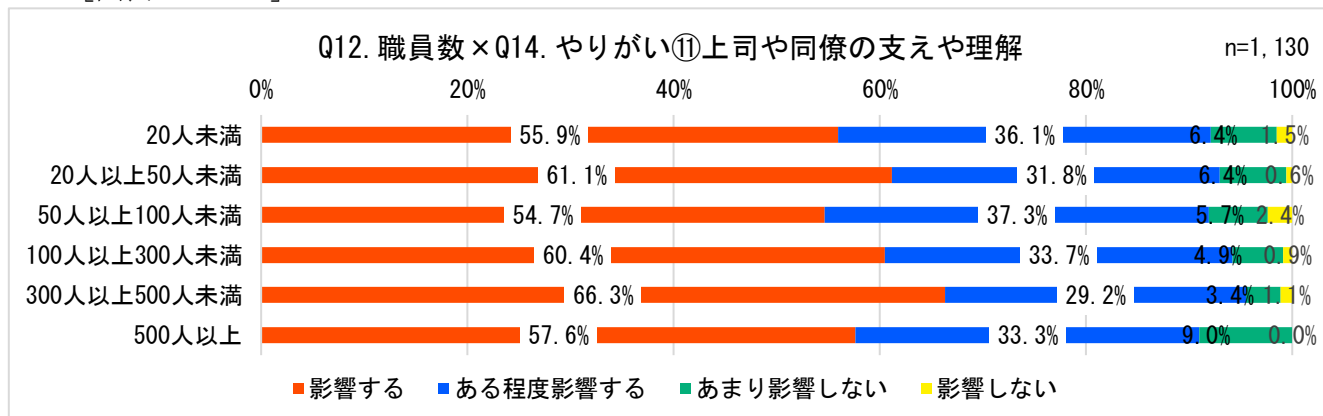
[図表 2-10-1]



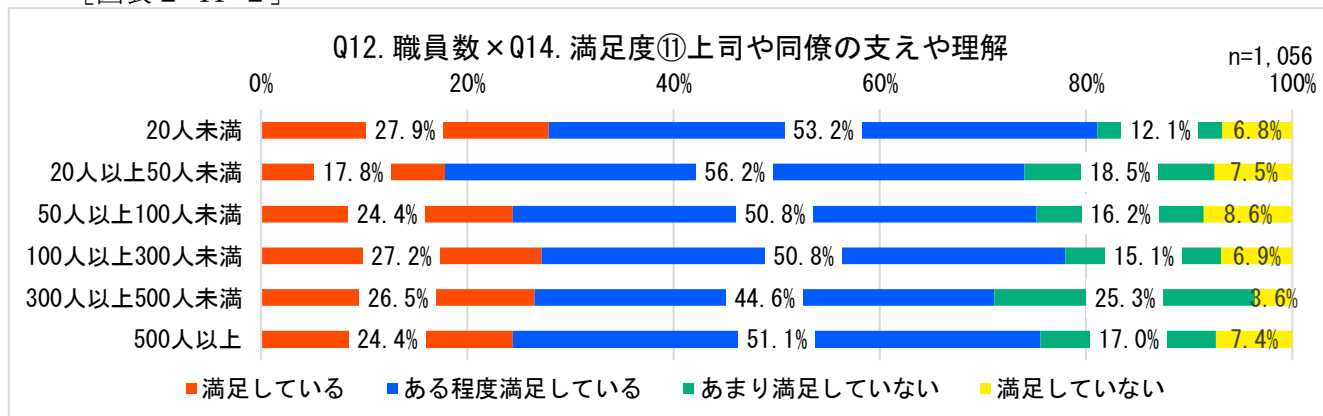
[図表 2-10-2]



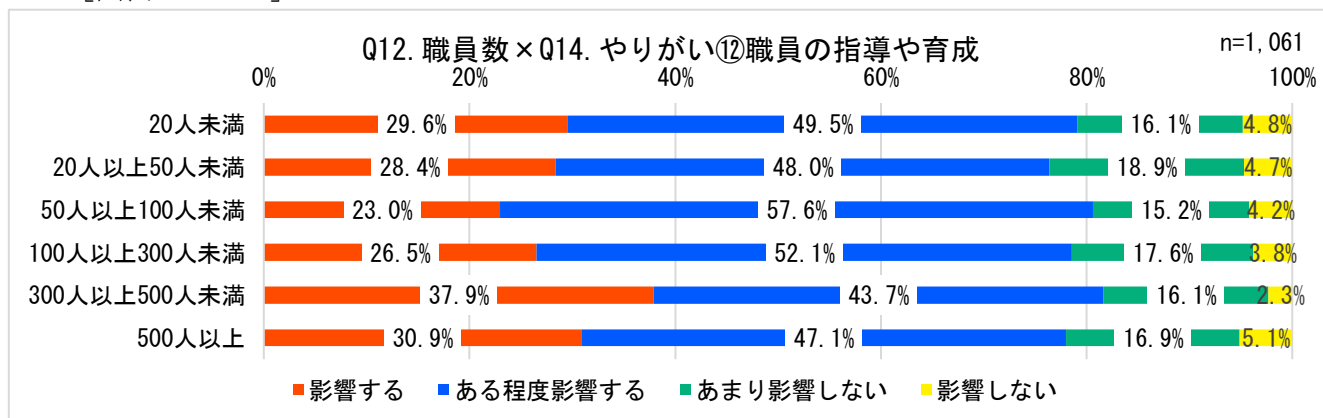
[図表 2-11-1]



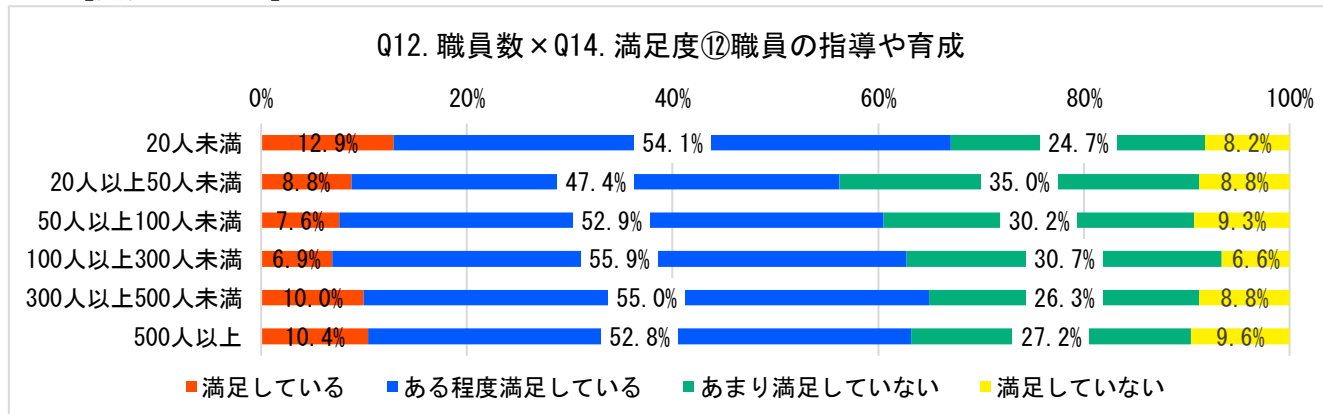
[図表 2-11-2]



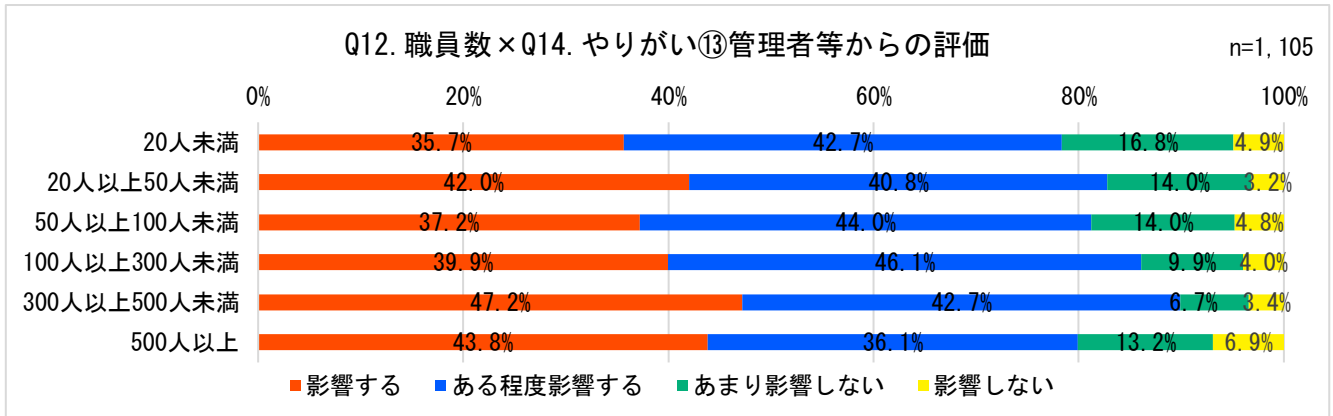
[図表 2-12-1]



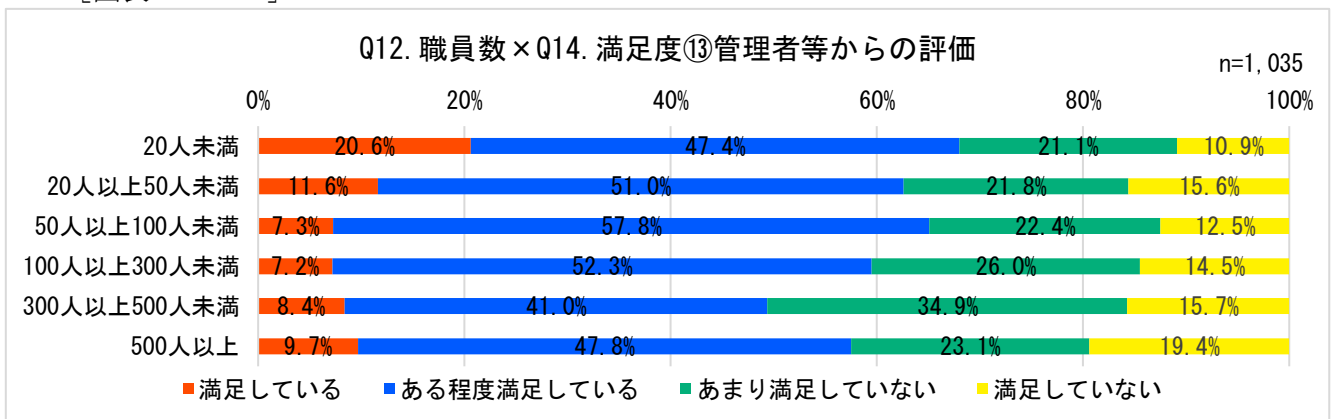
[図表 2-12-2]



[図表 2-13-1]



[図表 2-13-2]



Q15. 今後も介護支援専門員を続けるか意思を問う設問では、「1. 続けたい」32.0%、「2. どちらかといえば続けたい」29.5%で合わせれば63.9%が介護支援専門員を続ける可能性が高いと回答している。しかし、18.2%の介護支援専門員が「3. どちらともいえない」と回答しており、さらに、「4. どちらかといえば辞めたい」と「5. 辞めたい」を合わせて17.9%が離職の可能性を示している。「3. どちらともいえない」と回答した介護支援専門員は何かのきっかけで継続にも離職にも移行する可能性がある」と推測される。現職の介護支援専門員には、将来的に離職の可能性のある者が30%以上存在するともいえよう（P15、表1-15）。

次に「1. 続けたい」「2. どちらかといえば続けたい」と回答した介護支援専門員についてのSQをみると、重視しているのは「3. 利用者から必要とされている仕事だから」「1. 仕事に達成感や充実感を得られるから」「6. 資格や知識、スキルが活かせるから」等であり、ケアマネジメント業務そのものに関する“やりがい”を重視する傾向がうかがえる。一方、「5. 収入に満足しているから」という回答者は1.5%と非常に少なく、Q14.の結果と同様の傾向が示された（P15、表1-15-2）。

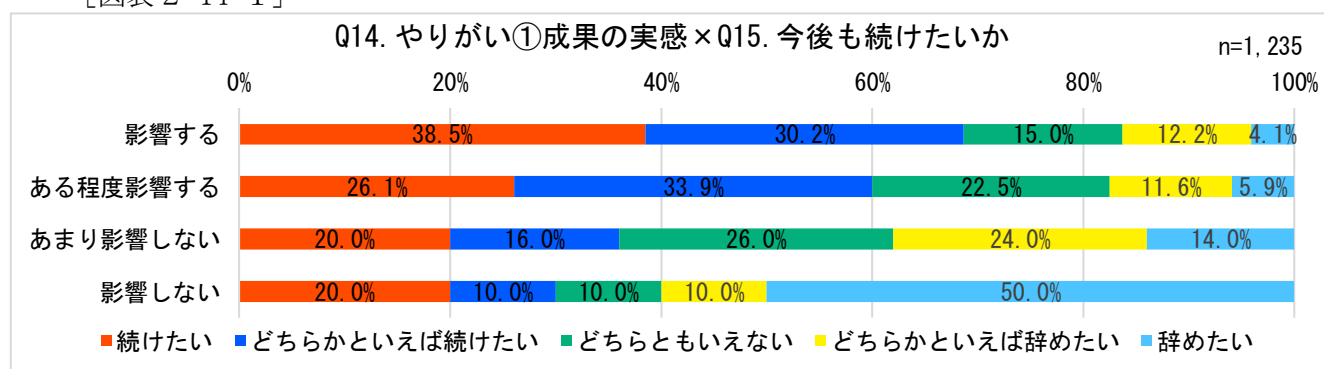
逆に、離職の可能性を示している回答者のSQでは、「12. 業務負担が過度だから」が最多（20.8%）、次いで「14. 法定研修を受講するための負担が重いから」（18.8%）が選択されており、いずれも負担の重さに関するものであった。さらに、法定研修に関しては「13. 法定研修などのスキルアップを図れる仕組みが効果的でないから」（10.5%）も4番目に多く選択されている。法定研修に対するネガティブな反応は軽視できない。また、「5. 収入に満足できないから」も多く（15.5%）選択されており、ここでも収入に関する問題が浮き彫りになった（P17、表1-15-3）。

Q15. に関して、Q4. で確認した年齢を基に、40 歳以下、それ以上は、41～50 歳、51～60 歳、61～70 歳、71 歳以上に 5 分類しクロス集計を行ったが、統計的に有意な関連性は見られなかった ※（クロス集計結果は割愛）。

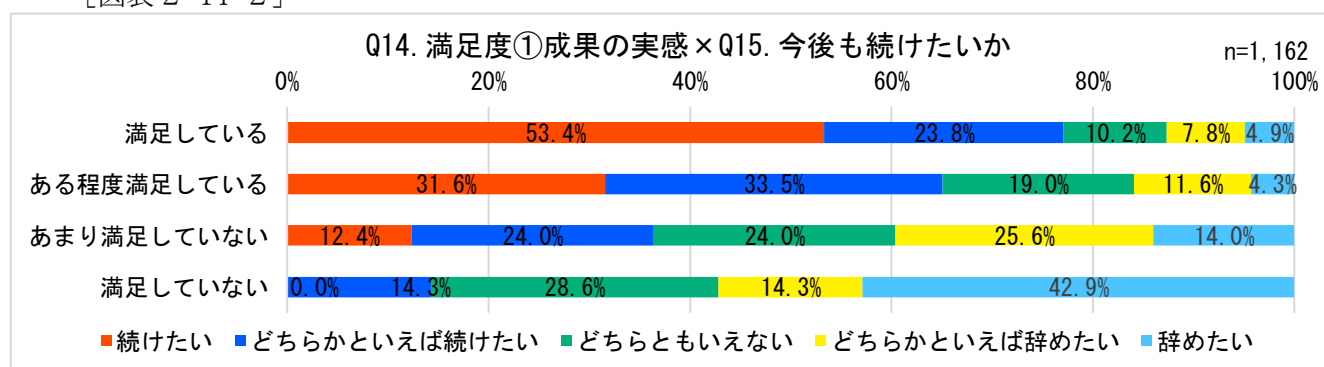
さらに、Q15. に関して、Q14. の“やりがい”と“満足”に関する設問の 13 の選択肢とのクロス集計を行った。その結果、「⑥給与や福利厚生等の安心して生活できる労働条件」「⑦仕事と私生活の両立」「⑬事業所（法人）や管理者等からの評価」の 3 選択肢の“満足”度で統計的に信頼性が高く非常に有意な関連性が認められた。3 選択肢とも「満足している」回答者ほど、今後も介護支援専門員を続けたいとする回答が多く、「満足していない」回答者ほど辞めたい回答が多かった。また、「⑩資質向上や待遇改善等を目的とした職能団体での活動」は“やりがい”影響度と“満足”度の両面で、高くなるにつれ、介護支援専門員を続けたい意向が増加することも確認できた。これらの結果から、労働条件、仕事と私生活の両立は非常に重要であることが確認できた。また、事業所等から評価されることも重要であることが示された。事業所によって評価の基準は異なるだろうが、ケアマネジメントの専門職としての介護支援専門員の適切に評価できる基準が重要であり、そのようなものを提示するのは当協会の役割であろう。

一方で、利用者の在宅生活が継続できている等のケアマネジメントの成果が実感できること「⑤他の専門職や事業所等と信頼関係を構築できること」では、“やりがい”影響度、“満足”度ともに統計的に一定の関連性は示されたものの信頼性は低かった。しかし、「①利用者の在宅生活が継続できている等のケアマネジメントの成果が実感できること」に「満足していない」回答者は、1 人も介護支援専門員を続けたいと回答していなかった。これに関しては非常に気がかりな結果である。

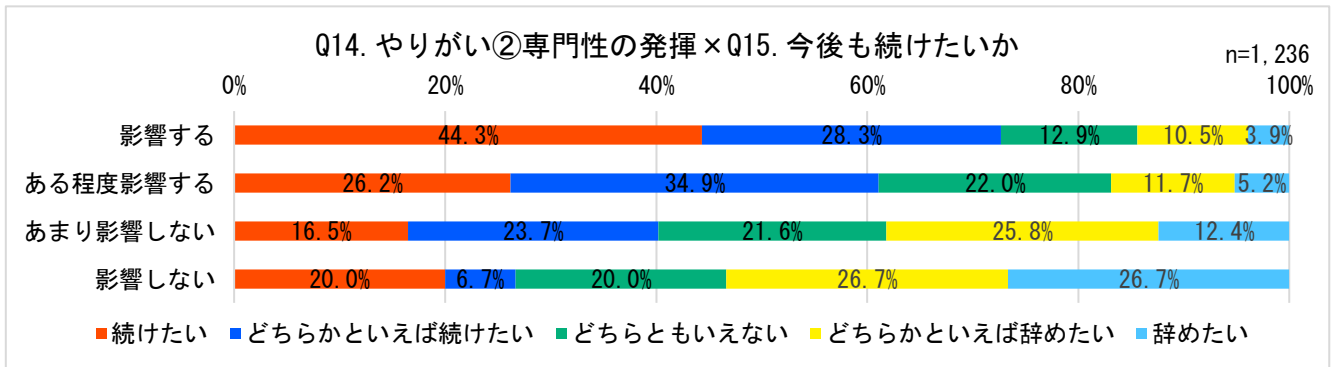
[図表 2-14-1]



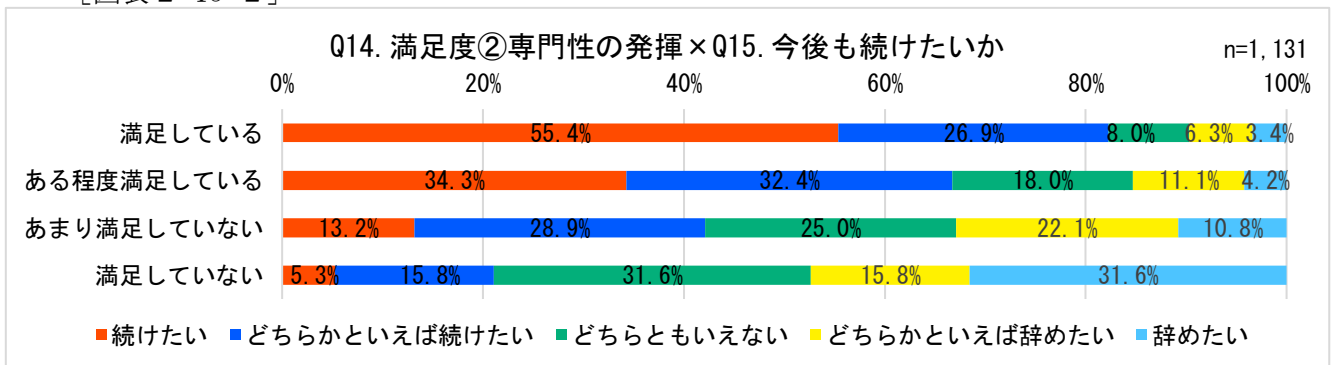
[図表 2-14-2]



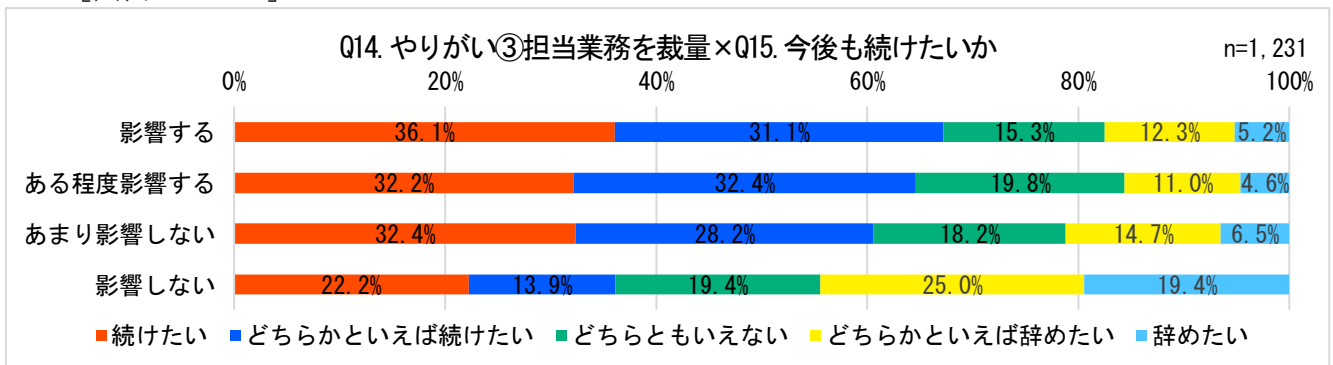
[図表 2-15-1]



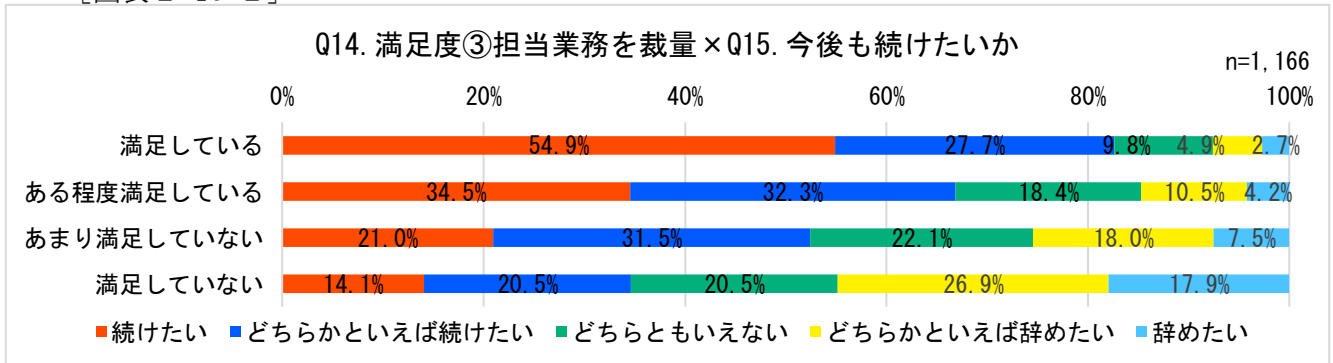
[図表 2-15-2]



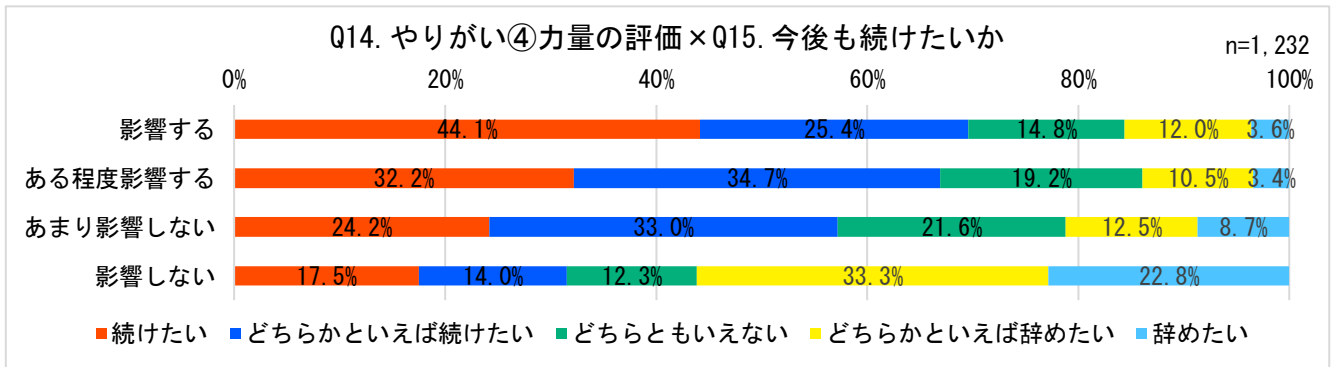
[図表 2-16-1]



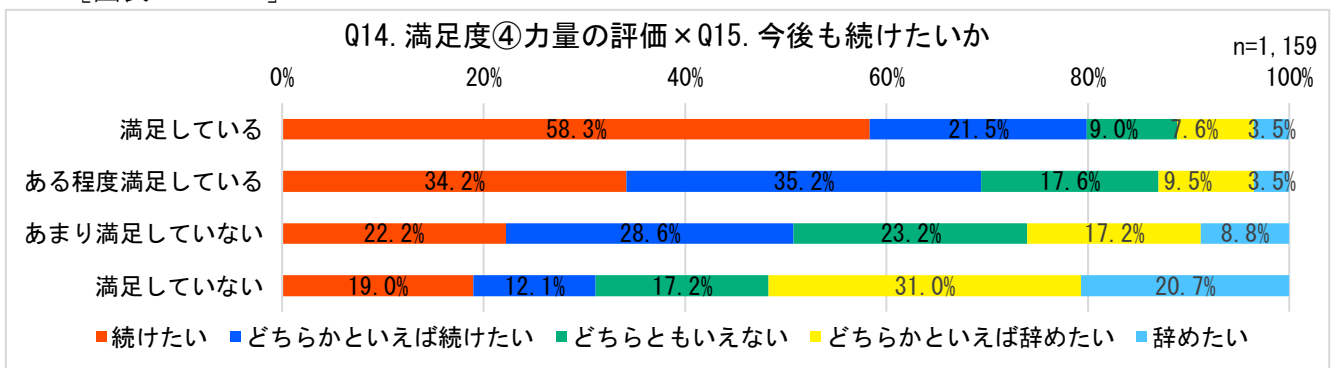
[図表 2-16-2]



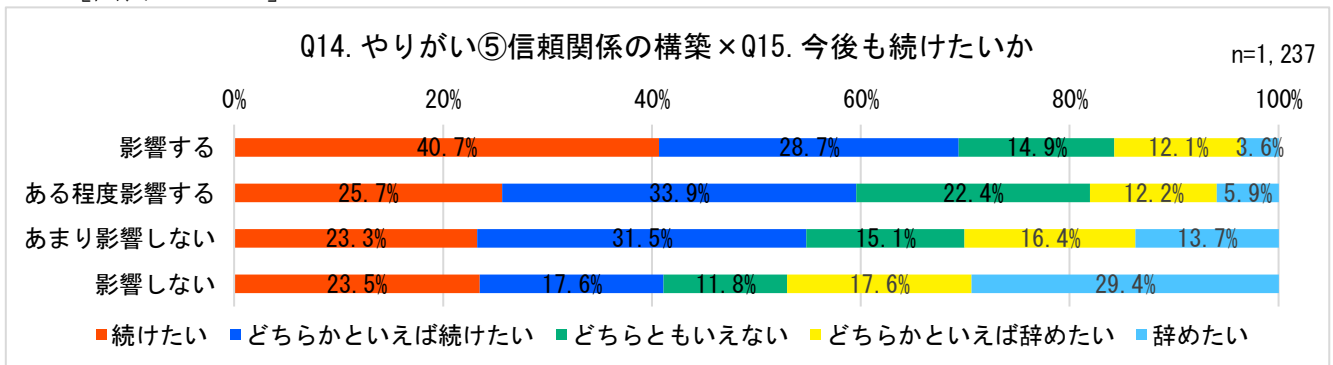
[図表 2-17-1]



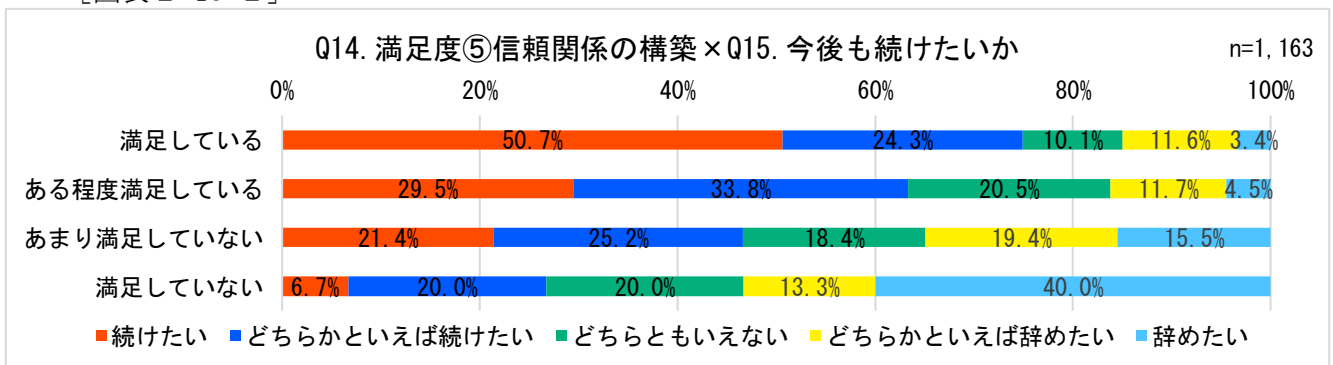
[図表 2-17-2]



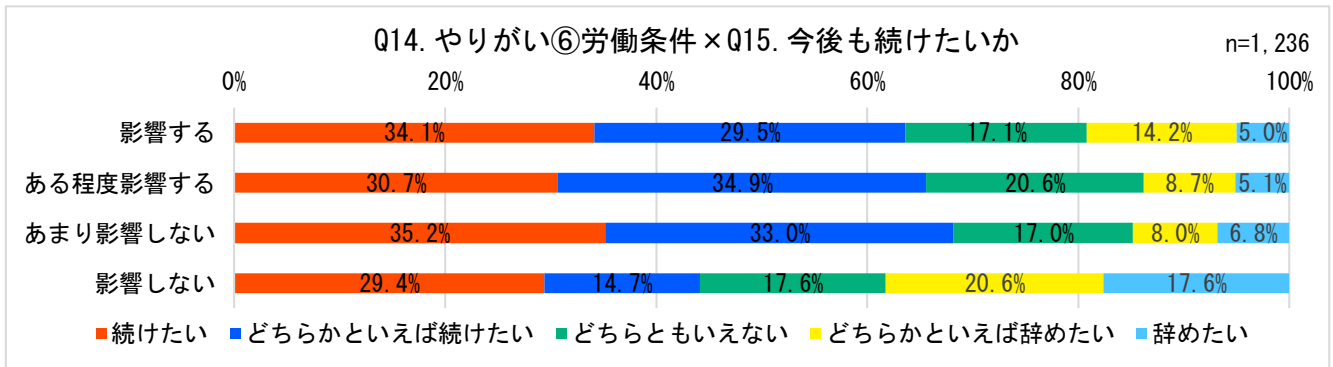
[図表 2-18-1]



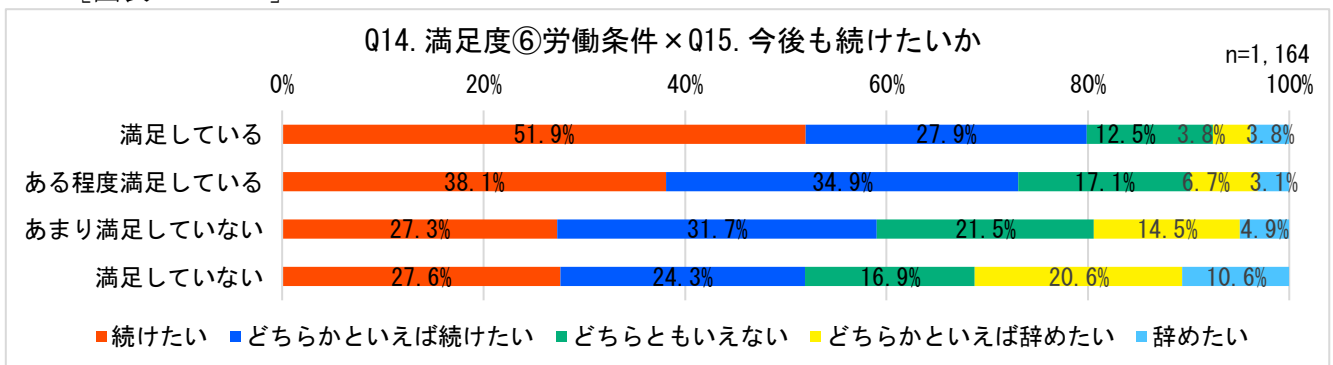
[図表 2-18-2]



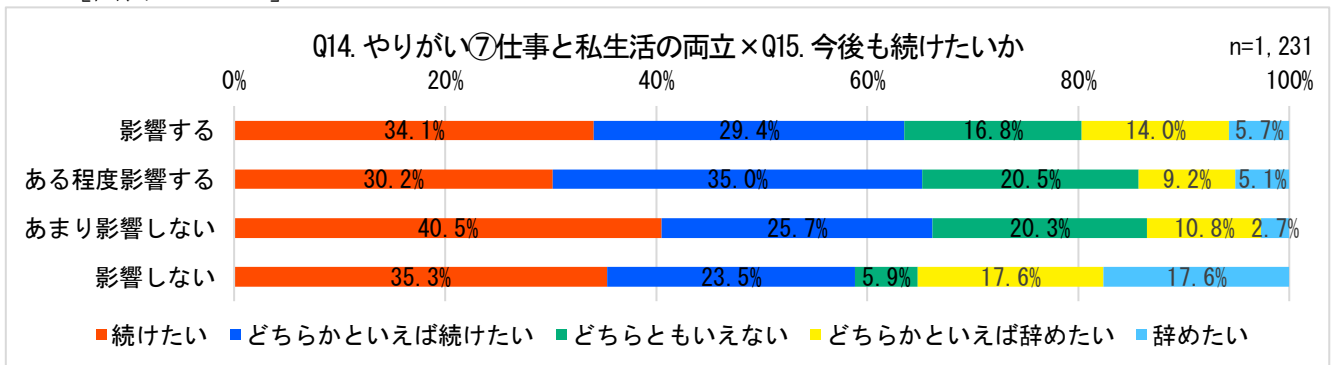
[図表 2-19-1]



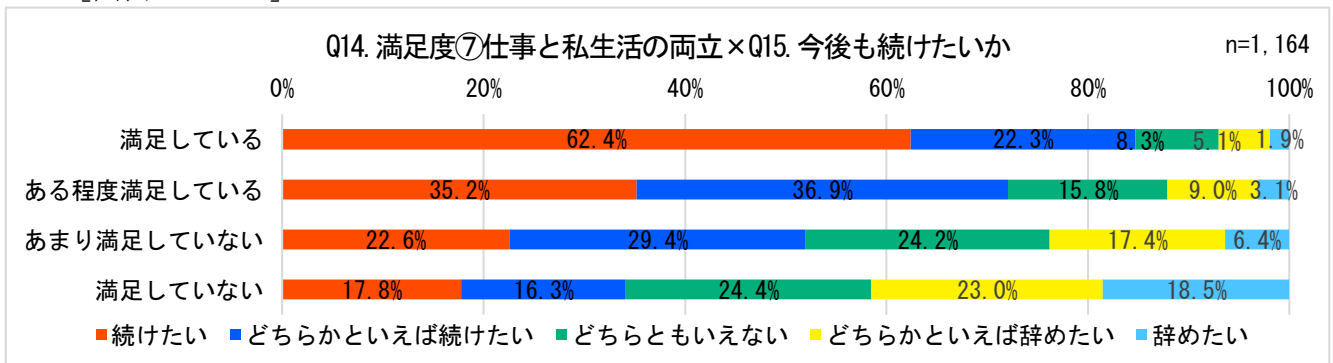
[図表 2-19-2]



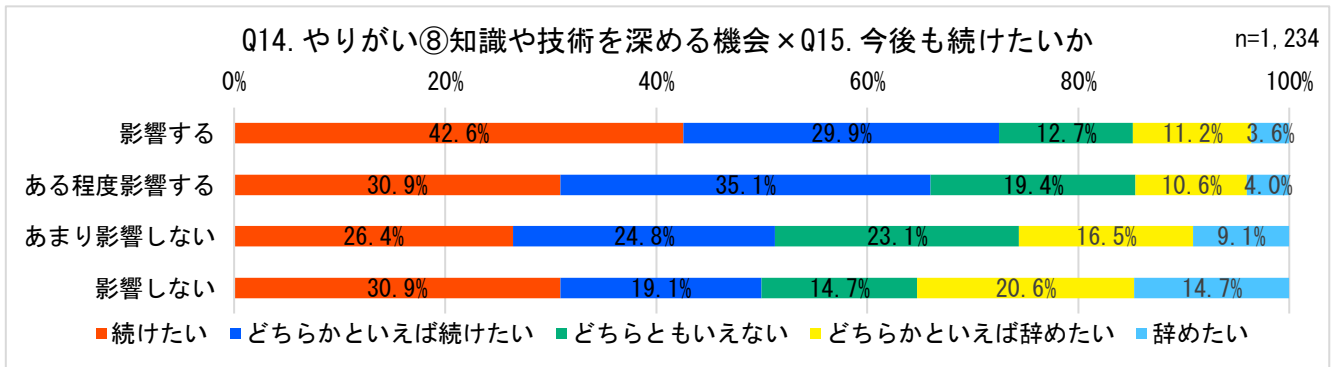
[図表 2-20-1]



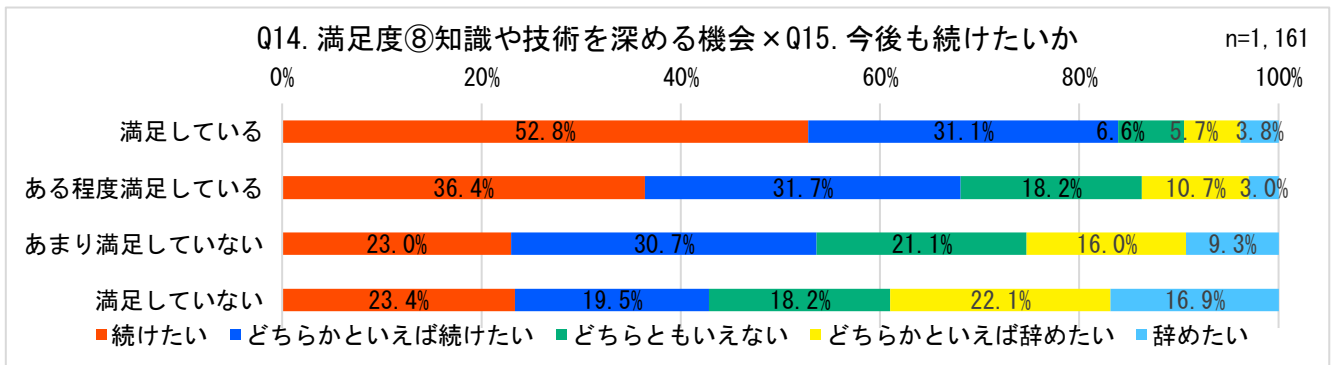
[図表 2-20-2]



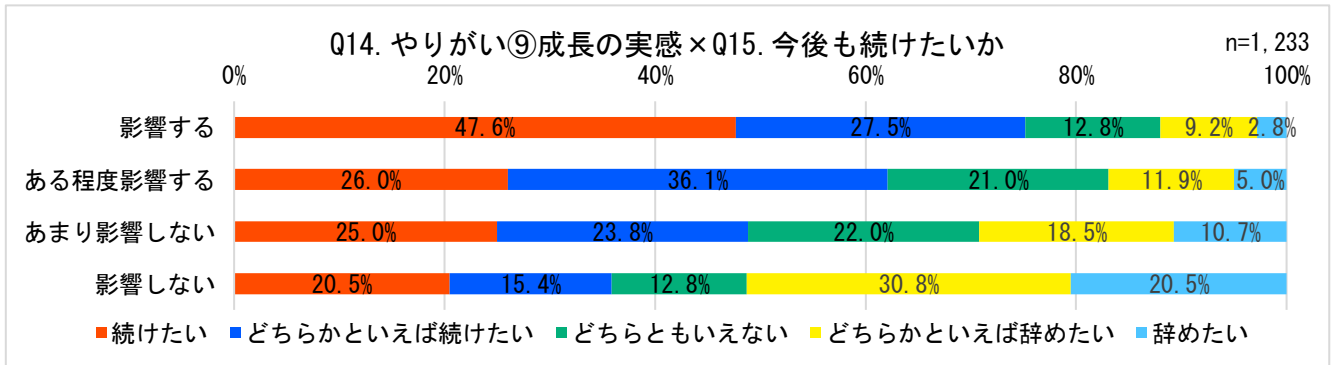
[図表 2-21-1]



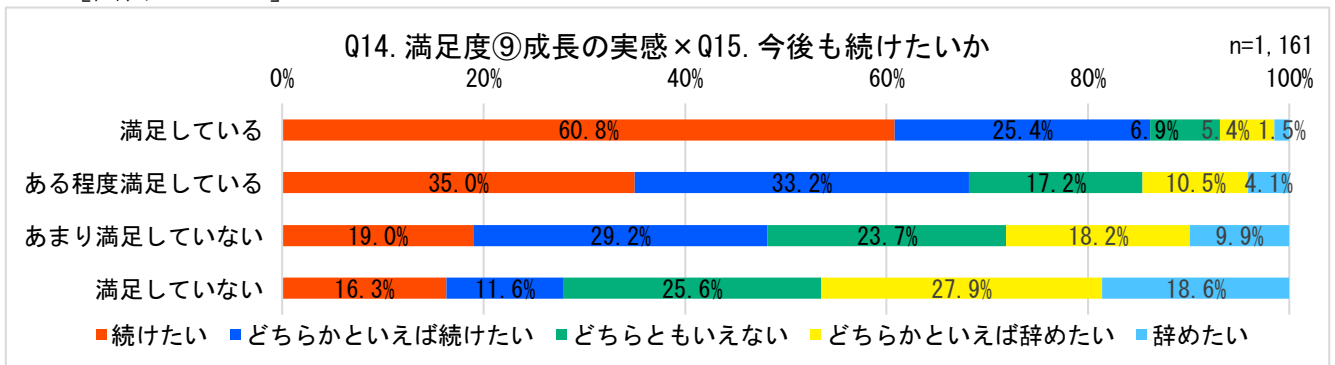
[図表 2-21-2]



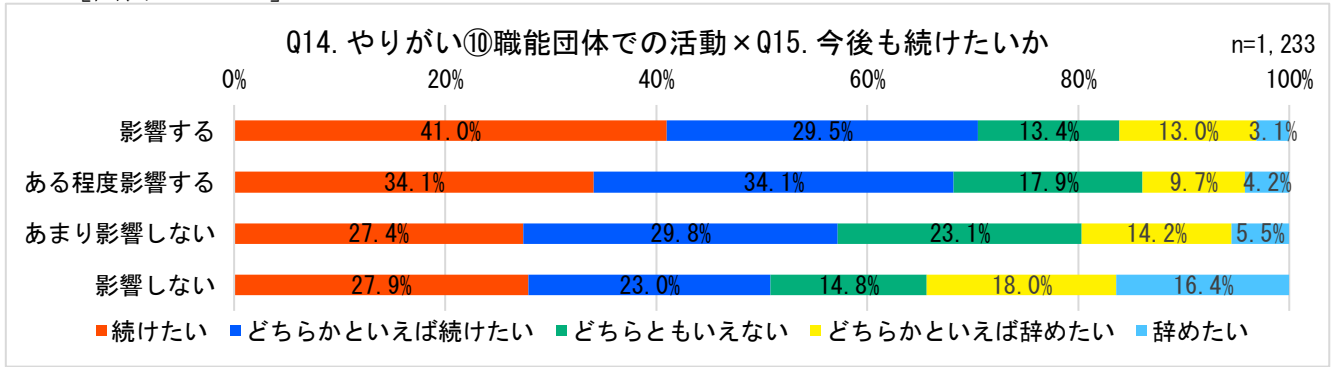
[図表 2-22-1]



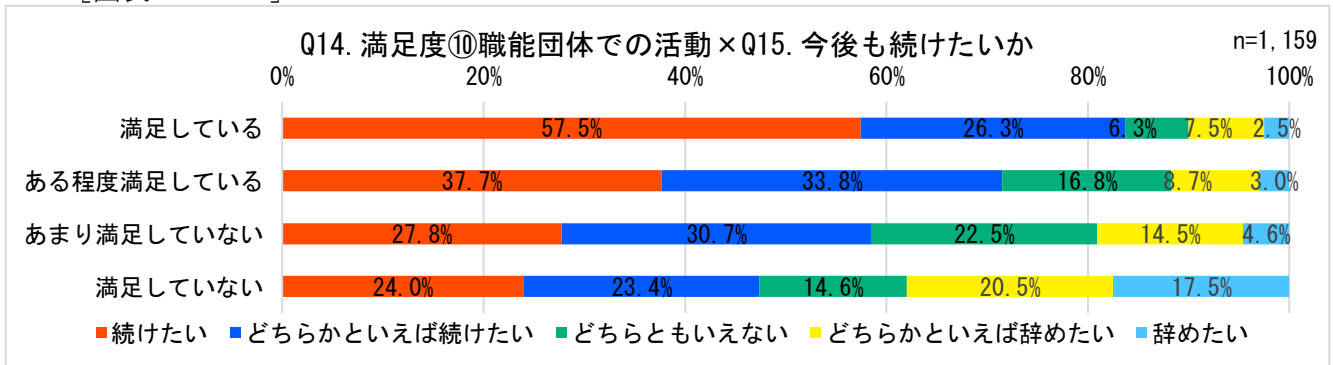
[図表 2-22-2]



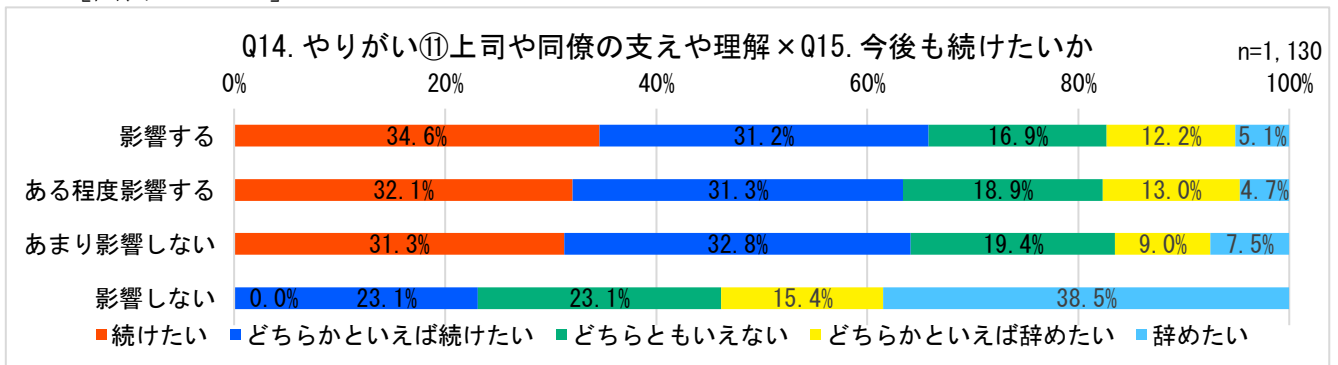
[図表 2-23-1]



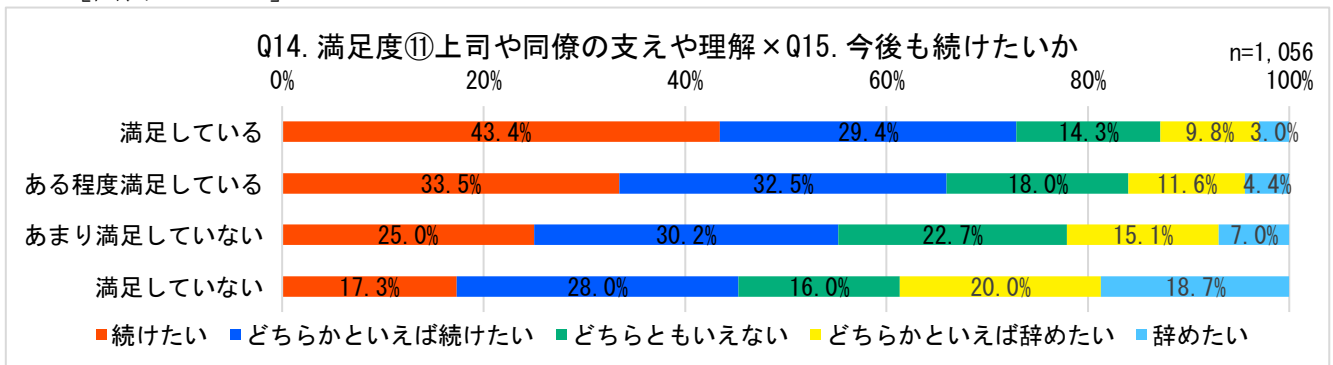
[図表 2-23-2]



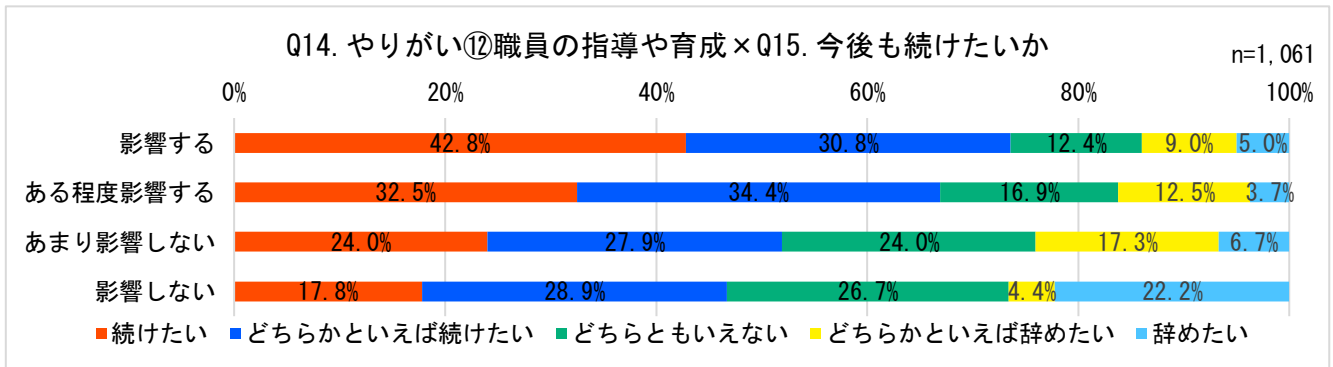
[図表 2-24-1]



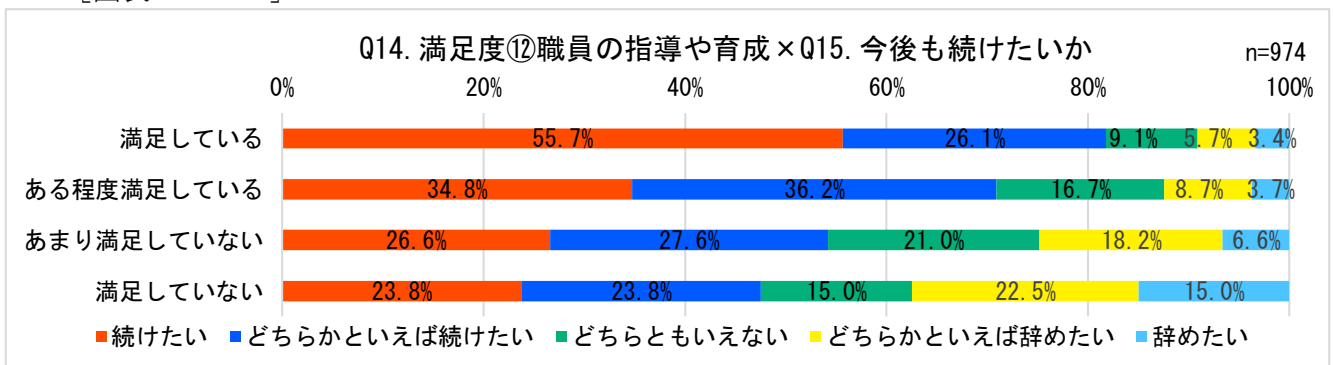
[図表 2-24-2]



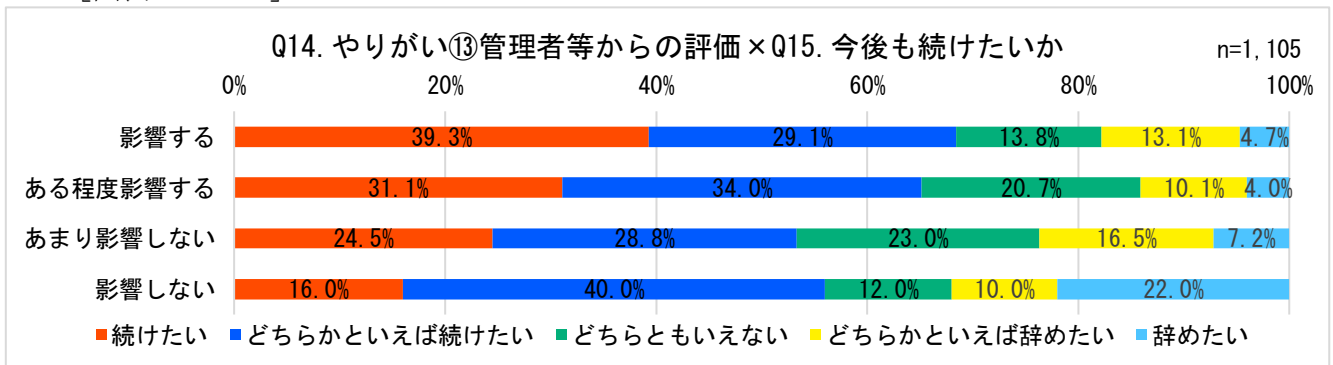
[図表 2-25-1]



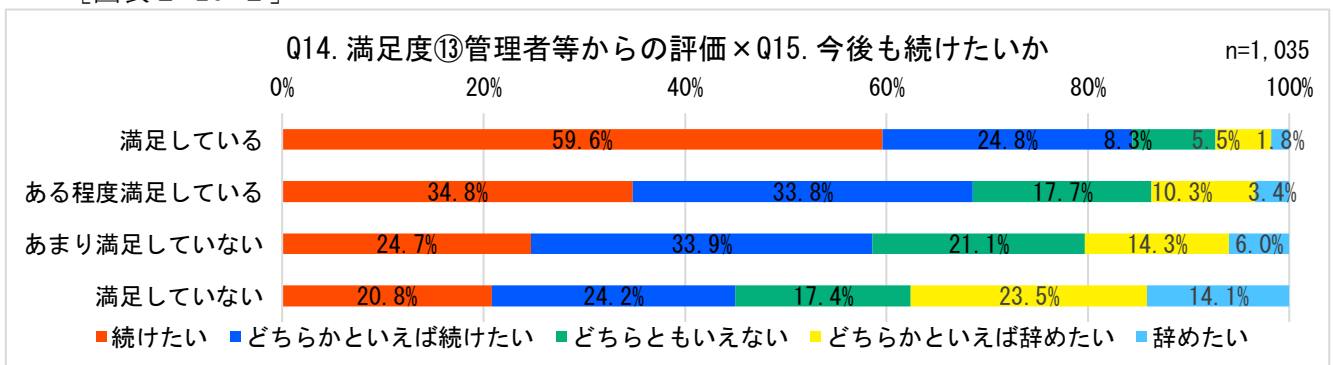
[図表 2-25-2]



[図表 2-26-1]



[図表 2-26-2]



Q16. 過去1年間にカスタマーハラスメントを受けた介護支援専門員は33.7%だった(P18、表1-16)。「令和5年度厚生労働省委託事業「職場のハラスメントに関する実態調査 <https://www.mhlw.go.jp/content/11910000/001256082.pdf> (PwC コンサルティング合同会社)」では、過去3年「顧客からの著しい迷惑行為」を受けた経験が10.8%となっており、職種別でも医療・福祉職が含まれていると思われるサービス職でも11.1%、全職種でも13%を超えるような職種はない。さらに、パーソル総合研究所が2024年6月に公開した「カスタマーハラスメントに関する定量調査 (<https://rc.persol-group.co.jp/thinktank/data/customer-harassment.html>)」では、過去3年のカスタマーハラスメントの経験率が、福祉系専門職種(介護士、ヘルパーなど)の場合34.5%、医療系専門職員(医師、看護師など)28.9%となっている。これらを参考にすれば、本調査の過去1年の経験率33.7%という結果は、低いとはいえないだろう。加えて、55.6%は経験がないと回答しているが、無回答も10.7%ある。もし、無回答の中にカスタマーハラスメントか否か判断に迷うような行為を受けた経験があり、どちらとも決めきれないため結果的に無回答を選んだ回答者がいたとすれば、介護支援専門員は、場合によっては半数近くがカスタマーハラスメントかそれに近い行為を受けた経験があるという解釈も成り立つかもしれない。加えて、SQ2で半年間のカスタマーハラスメント経験数が、1～3件が86.0%である一方、4件以上より上の3選択肢を合わせると7.8%という深刻な結果も示された(P18、表1-16-3)。

カスタマーハラスメントの大半(72.4%)は利用者の主介護者やキーパーソンと利用者本人によって行われており(P18、表1-16-2)、カスタマーハラスメントの内容は言葉を介したものが多かった。その影響は「1.精神的な不調(イライラ、不安感、抑うつ等)」36.8%、「仕事に集中できない等のパフォーマンス低下」23.2%、「2.身体的な不調(不眠、疲労感、食欲不振等)」17.2%の回答が多かった。さらに、「5.(実際にはしなかったが)退職・休職を考えた」も11.0%の回答があったが、実際に休職や退職をした回答者はわずかであった(P19、表1-16-5)。しかし、回答者は現任の介護支援専門員であり、カスタマーハラスメントによって既に退職してしまった介護支援専門員がいたとしても調査対象にはならない。そのため、一概にカスタマーハラスメントが休職や退職に影響していないとは言い切れないし、前述の無回答者に関する考察も含めて、そもそも、カスタマーハラスメントを受けた介護支援専門員の割合も真に実態を表しているとは必ずしも言い切れない。

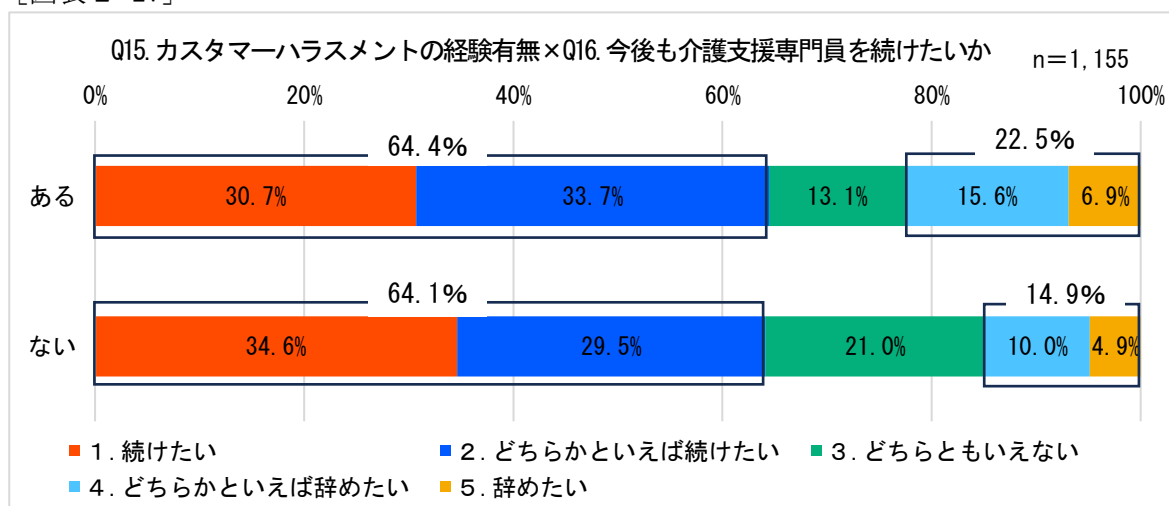
一方、カスタマーハラスメントを受けた際の対応は、「1.管理者や上司に報告や相談をした」33.3%、「2.同僚に相談した」22.2%、「地域包括支援センターに報告や相談をした」が15.3%だった(P20、表1-16-6)。その結果、解決または改善したケースが半数以上だったが、解決しなかったケースも20%以上あった(P20、表1-16-7)。さらに、報告や相談の結果に「1.満足」と「5.不満」、「2.やや満足」と「4.やや不満」がそれぞれ近い割合で、「3.どちらともいえない」も9.9%あり、カスタマーハラスメントを解決するのは容易ではないことも示唆している(P21、表1-16-8)。

Q5. 性別とのクロス集計では、カスタマーハラスメントの経験ありは男性43%、女性36%だった。男性の経験率の方が高かったが、相関分析の結果では性別とカスタマーハラスメントの間に、統計的に有意な関連性は認められなかった($p=.051$)※(クロス集計結果は割愛)。

Q14. 介護支援専門員の“やりがい”“満足”とQ16-SQ6. カスタマーハラスメントの解決状況のクロス集計では、解決しなかったと回答した介護支援専門員の“やりがい”“満足”が低かった。“やりがい”では13 選択肢のうち8 選択肢で「影響しない」「あまり影響しない」、 “満足”では12 選択肢で「満足していない」「あまり満足していない」のネガティブな選択肢の方が多く選択されていた（クロス集計結果は割愛）。

また、Q15. 今後も介護支援専門員を続けるかとの意思とのクロス集計では、Q16. カスタマーハラスメントハラスメント経験がある介護支援専門員は、仕事を継続したい意向が低い傾向が示され、その経験の有無と介護支援専門員の継続意向には統計的に有意な関連があることが確認できた。しかし、カスタマーハラスメントを経験すると辞めたくくなるような単純な傾向ではないことも確認できる。カスタマーハラスメントの経験があると、「辞めたい」傾向の回答の割合は高いが、仕事を「続けたい」したい人も一定数いる。この結果から、カスタマーハラスメント対策を充実することは、介護支援専門員を継続する意向を高めることにつながるということが明らかになった。

〔図表 2-27〕



Q17. カスタマーハラスメント対策がある事業所が半数以上、整備中もあわせれば76%であるが、未整備の事業所が21.5%、無回答は10.7%だった。居宅介護支援事業所にカスタマーハラスメント対策がある程度定着しつつあるとはいえるだろう（P21、表1-17）。一方で、実施されている対策は「1. 事業所や法人に相談窓口や担当者が設置されている」「2. カスタマーハラスメント対応マニュアルやルールがある」「4. カスタマーハラスメント対応の研修やケース検討、情報共有等を実施している」「6. 契約書や重要説明書等にカスタマーハラスメントがあった場合は契約を解除する旨を記載している」と幅広く行われていた。

Q18. カスタマーハラスメント対策の中で最も多く選択された「9. 契約書や重要説明書等にカスタマーハラスメントがあった場合は契約を解除する旨を記載している」や「1. 事業所や法人に相談窓口や担当者が設置されている」等の事業所の対応が有効と考えられるのは当然であるが、一方で「5. 行政機関の積極的な関与やバックアップ体制」「6. 地域包括支援センターの積極的な関与やバックアップ体制」といった外部関連機関の支援も必要とされていることが示された。また、「10. その他」以外の選択肢は、すべて10%程度（対回答者比率では40～50%程度）の割合で選択されており、突出したものはなかった。これは、カスタマーハラスメントには幅広い対応が必要とされているのと同時に、これといった決め手がない、対策の困難さを示唆しているともいえよう（P22、表1-18）。

Q19. 介護支援専門員はカスタマーハラスメントを受けやすいか、Q20. カスタマーハラスメントを受けやすい理由の設問では、大半の回答者が介護支援専門員はカスタマーハラスメントを受けやすいと回答した。その理由として複数選択でも単独選択でも「1. 主な相談場所が利用者の自宅であるため、利用者やその家族が主導権を握っていたり、立場が上と感じたりしやすい」が最多だった。利用者の自宅を訪問することは介護支援専門員の業務上避けがたいが、利用者の自宅であっても、利用者自身に優位を感じさせない工夫が有効な対策のポイントになる可能性がある。

また、「3. 支援を打ち切ると利用者の生活や生命に大きな影響を与えるため、やむを得ず支援を続けがち」「4. 介護支援専門員は、自分のかかわり方や支援に問題があるかもしれない等、自分に原因や責任があると考えがち」「5. 専門職としての価値や倫理から、利用者を見捨てるようなことをしてはならないと考えがち」に関しては、介護支援専門員自身に係る課題である。これらが多く選択される要因は、介護支援専門員の価値・倫理の影響だけでなく、高齢世帯や単身世帯等が増加していること等で介護支援専門員がより複雑で困難な状況に対応することで様々な葛藤を抱えるといった現状も影響を及ぼしているのではなかろうか。(P22・表1-19、P23・表1-20)

■分析・考察

本調査では新たな試みとして、テキストマイニング (KH Coder) を用いて、Q21. の自由記載を解析し、特定のキーワードの頻度、文章の構造、感情分析、トピック抽出などの可視化を試みた (P25・図1、P28・図2)。その結果は、やりがいに直結するものとして「利用者」「家族」が大きく示された。一方で、やりがいや労働環境につながる「上司」や「職場」または「賃金」というカテゴリーは確認されず「仕事」というカテゴリーはあっても「利用者」および「家族」と比較すると小さかった。また、「家族」が含まれる Subgraph と「感謝」が含まれる Subgraph は関連付けられている。自由記載の中にも、「ありがたい感謝の言葉やお礼の手紙をもらった時」「あなたが担当で良かったと仰って頂けた時や終了時に感謝の言葉を頂けた時」等「感謝」という単語が見られる。介護支援専門員にとっての“やりがい”は、利用者支援で生じる利用者や家族との関係性に見出している可能性が高い。特に、感謝の意を表明されることが“やりがい”を感じる傾向がある推測できる。

さらに、Q22. に関してもテキストマイニング (KH Coder) を実施した。その結果、カスタマーハラスメントの当事者として多く選択された「利用者」や「家族」というグループが大きい。また、「利用者」「家族」の Subgraph にある「言う」は、Q16. の SQ で最も選ばれていた「言葉の暴力や精神的な攻撃」に関連すると推測できる。自由記載の中には「エピソード自体をあまり思い出したくありません」という非常に深刻なものもあり、カスタマーハラスメントが介護支援専門員に及ぼす影響の深刻さが伝わってくる。

また、「相談」が所属する Subgraph には「管理者」や「地域包括支援センター」が含まれている。Q16. の SQ の回答にも相談先として選択されていることを考慮すれば、これらの支援機能を強化することもカスタマーハラスメント対策には欠くことはできないといえよう。

※ 第3章のクロス集計は、すべて IBM SPSS (統計解析ソフト) を用いて統計学的な検定 (カイ二乗検定) を行った。特に職員数別のクロス集計において統計的に有意な関連性が認められなかったものが多かったが、傾向や実務上には意味があると思われると考え、分析・考察を行った。

第4章 結論と提言

介護支援専門員の人材確保が課題となっている現状において、介護支援専門員がやりがいにつながるとして重視している「給与や福利厚生等の安心して生活できる労働条件」と「仕事と私生活の両立」の満足度が低いことは非常に大きな問題である。しかし、「利用者の在宅生活が継続できている等のケアマネジメントの成果が実感できること」や「日頃の業務で介護支援専門員としての専門性が発揮できること」「他の専門職や事業所等と信頼関係を構築できること」といった介護支援専門員の業務そのものに関しては、やりがい、満足共に総じて高い。また、介護支援専門員を続けたいと回答した介護支援専門員は、「利用者に必要とされている仕事だから」「仕事に達成感や充実感を得られるから」等の理由を選択している。

厚生労働省「ケアマネジメントに係る諸課題に関する検討会」において、介護支援専門員の業務負担について検討がされており、今後、具体的な対策が進めば、「仕事と私生活の両立」に関しては改善も期待できる。これらを考えあわせれば、待遇面の改善が実現すれば、介護支援専門員は相当に魅力的な職種となるはずである。逆に、改善が実現されなければ、就業者の平均年齢が高い介護支援専門は年齢による退職も増えており、離職者が新規就業者を上回る転出超過の状態が続くことは想像に難くない。このような状況を勘案すれば、待遇面の改善は喫緊の課題であるといえる。

カスタマーハラスメントに関しては、その経験ある介護支援専門員が少なくとも3人に1人以上、逆にはっきり経験がないと確認できたのが2人に1人だった。これは、介護支援専門員が自覚している通り、また、従来から言われている通り、医療・介護・福祉関係職種はカスタマーハラスメントを受けやすいという結果を裏付けるものであり、その中でも特に介護支援専門員はカスタマーハラスメントを受けやすい職種である可能性が高いといえよう。

カスタマーハラスメントを受けると身体や精神の不調、仕事のパフォーマンス低下等が見られ、休職や退職を考えたり、数は多くないが実際に休職や退職をしたという回答もあった。また、クロス集計でカスタマーハラスメントは、やりがいや満足にネガティブな影響があることも確認できた。

一方、カスタマーハラスメント対策に関しては幅広く行われているが、本調査では、決定的な対策は見いだせなかった。そのため、現在、取り組まれている対策を、より実効性のあるものにしていくことが必要であるが、「主な相談場所が利用者の自宅であるため、利用者やその家族が主導権を握っていたり、立場が上と感じたりしやすい」が、介護支援専門員がカスタマーハラスメントを受けやすい理由の1番にあがったことは、対策を進めるうえでのヒントになろう。単純な対策としては、既に実施されていることが想定されるが、利用者宅への訪問時に複数で訪問することや、訪問サービスが滞在時に訪問する等、へりくだらずに接

することで利用者側が優位を感じにくくすることや、正確な記録のため等と理由付けして利用者側とのやり取りを録音する、相談援助の基本には反するが、利用者側と会話をする際に介護支援専門員が立ったまま話をして、利用者の視線より介護支援専門員の視線を高く位置するよう対応する等があげられる。

さらに、介護保険制度によるサービス提供によって生じるカスタマーハラスメントである以上、保険者をはじめとした公的機関による防止対策及び被害が生じたときの支援等、積極的な関与が必要である。

今回は、介護支援専門員のやりがいとカスタマーハラスメントに焦点を当てて調査を行い、その結果から様々な分析と考察を行った。その結果、いくつかの要因が影響し合っていることが明らかになった。この点でいえば、今後の介護支援専門員の人材確保と、やりがいをもって安定して業務に定着できる対策において、大きな収穫が得られたといえる。

しかしながら、より深く考察を行うためには、さらに詳細な情報の収集と分析を重ねていく必要性も見えた。例えば、自らのケアマネジメントの成果を実感できていない介護支援専門員は、ケアマネジメントを実践する能力に問題があるのか、それ以外の要因があるのか、カスタマーハラスメントを行う介護者等や、カスタマーハラスメントが発生する状況に共通項があるのかといったことが把握できれば、より有効な対策を検討する材料となる。

私たちが目指すものは、すべての介護支援専門員が、就労場所によらず、標準的にやりがいを感じながら、ハラスメントに限らず、様々な課題に対応し、未来永劫この仕事に魅力を感じられるようにすることである。

そのためには、引き続き介護支援専門員を取り巻く状況を見据えながら、優先的に解決すべき課題に対して様々な要因の関連性に仮説を立て、今後も調査研究を継続していく必要があることも、今回の調査で明らかになったことである。

参考資料

I.調査項目・調査票（SurveyMonkeyのスクリーンショット）



居宅介護支援事業所に勤務する介護支援専門員の “やりがい”と“カスタマーハラスメント”に関する実態調査 【回答目安時間：10分】

一般社団法人日本介護支援専門員協会
令和6年11月

【調査の趣旨と目的】

ここにきて、介護支援専門員の人材不足・確保が本格的に注目されてきました。
これまでも、「賃金」や「労働環境」などの可視化しやすい課題は、当協会含め、調査研究が実施されてきました。それらの結果からは、介護支援専門員の労働実態や人材問題の深刻さが読み取れます。介護支援専門員の処遇改善を目指している当協会にとって望ましい結果ですが、私たちが直面する課題の理解が進む一方で、ネガティブな面ばかりにスポットが当たり、偏った認識が浸透しつつあるという副作用も生じています。このままでは、人材問題にさらなる悪影響を与えかねないという危機感も抱えています。
そこで、今回は、**介護支援専門員の仕事の“やりがい”に焦点を当てた調査**を実施します。
当協会は、**介護支援専門員の職能団体として、仕事の意義に直結する“やりがい”を明らかにすることで、私たちの仕事の魅力発信につなげたい**と考えています。
それにより、介護支援専門員の仕事をしたい人が増えれば人材問題克服の有力な一手になるはずです。
私たちは、多くの仲間が“やりがい”を持って利用者支援に取り組んでいることを知っています。“やりがい”は個人の主観に関わる概念のため、客観的な評価は簡単ではありませんが、誰が見ても納得できるように取りまとめて、私たちの仕事の魅力を伝えたいと考えています。
また、本調査では、**介護支援専門員が安心して、“やりがい”を持って仕事に打ち込めるよう対策を講じるために、深刻化するカスタマーハラスメントについても調査**します。
ご多忙中恐れ入りますが、みなさまの率直な声をお聞かせいただきますようご協力をお願いします。

【回答の際の注意点】

- 1) 質問には、はがきが届いた方（当協会会員ご本人様）がお答えください。
※調査のはがきは、令和6年11月現在、会員情報の所属先を「居宅介護支援事業所」とされている方を対象に、無作為抽出でお送りしています。
当協会を退会、または転職、退職されている場合には回答は不要です。
- 2) 回答時間は、約10分を想定しています。質問は21問です。
各質問に従って、あてはまる文章や事項を選択してください。
また、一部の質問では、年数等に関する回答欄、および選択肢の「その他」にある（ ）に具体的な内容をご入力ください。
- 3) 質問は相互関係を踏まえて設けています。指定のない限り、すべての質問にご回答ください。
- 4) 令和6年12月23日（月）までにご回答ください。
- 5) インターネット上の回答に関して、メールアドレスやIPアドレス等の個人や事業所の特定につながる情報は一切、収集しない設定とし、回答者の匿名性を担保しています。
- 6) 調査に関して、ご不明な点等は、担当者までご連絡をお願いします。
日本介護支援専門員協会 事務局担当： TEL:03-3518-0777 soumuka@jcma.or.jp

パソコンの場合、ブラウザの「戻る（画面左端上の←）」を押さないようお願いします。

回答は全部で4ページです。

設問の冒頭の「**必須**」は、**必須回答**を示し、スキップするとエラーになりますので、ご注意ください。

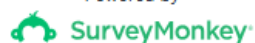
5ページ目の「完了」ボタンを、押していただくと回答が送信されます。

途中のページでは、「前へ」を押していただくことにより、回答の修正が可能です。

※「完了」ボタンを押されますと回答の修正はできません。

次へ

Powered by



アンケート・フォームの作成がいに簡単かを見てみましょう。

**居宅介護支援事業所に勤務する介護支援専門員の
“やりがい”と“カスタマーハラスメント”に関する実態調査**
【回答目安時間：10分】

2. 2 ページ / 全 4 ページ

▼参考.(選択肢)プルダウン

*

●あなたの事業所について教えてください。

Q1. **〔必須〕** あなたの事業所の所在地（都道府県）は、どちらですか。
都道府県名を教えてください。

* Q2. **〔必須〕** あなたの事業所が所在する市区町村は、以下のどれに該当しますか。【1つだけ選択】

* Q3. **〔必須〕** あなたの事業所が所在する市区町村の人口規模を教えてください。【1つだけ選択】

* ●あなたご自身について教えてください

Q4. **〔必須〕** あなたの年齢を教えてください（令和6年11月25日現在）。

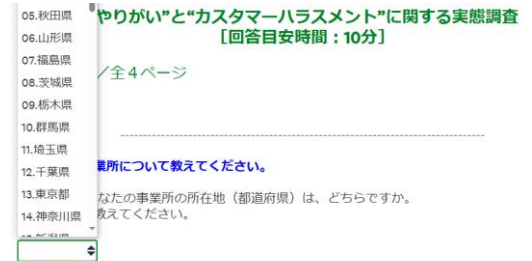
* Q5. **〔必須〕** あなたの性別を教えてください。【1つだけ選択】

* Q6. **〔必須〕** あなたの介護支援専門員実務研修受講試験受験の際の基礎資格を教えてください。
（複数の資格を取得している方は、一番実務経験が長い資格を教えてください）。【1つだけ選択】

* Q7. **〔必須〕** あなたは、令和6年11月現在、介護支援専門員として通算何年働いていますか。
（月数は五捨六入 例.経験年数10年9か月の場合→11、経験年数5年5か月の場合→5と入力）

* Q8. **〔必須〕** あなたは主任介護支援専門員資格を取得していますか。【1つだけ選択】

* Q9. **〔必須〕** あなたは居宅介護支援事業所の管理者ですか。【1つだけ選択】



Q10. あなたが令和6年10月に給付管理した利用者数を教えてください。(半角数字のみ入力、単位：人)

要支援

要介護

* ●あなたの事業所についてお答えください。

Q11. [必須] あなたの事業所の開設主体は、以下のどれに該当しますか。【1つだけ選択】

* **Q12. [必須]** あなたの事業所の開設主体（法人全体）の職員数は、以下のどれに該当しますか。【1つだけ選択】

Q13. あなたの事業所には、介護支援専門員（主任介護支援専門員含む）が合計何人勤務していますか。常勤、パート等関係なく、人数（実人数）で教えてください。(半角数字のみ入力、単位：人)

前へ

次へ

**居宅介護支援事業所に勤務する介護支援専門員の
“やりがい”と“カスタマーハラスメント”に関する実態調査**
【回答目安時間：10分】

3. 3 ページ / 全 4 ページ

●介護支援専門員（主任介護支援専門員も含む）の“やりがい”や“満足”についてお答えください

Q14. あなたが介護支援専門員として仕事をする上で、以下の項目がどの程度“やりがい”に影響するか、また、これらの項目にどの程度“満足”しているか、それぞれ該当するものを選んでください。
【それぞれ1つだけ選択】

	“やりがい”に影響するか	“満足”しているか
①利用者の在宅生活が継続できている等のケアマネジメントの成果が実感できること		
②日頃の業務で介護支援専門員としての専門性が発揮できること		
③利用者への対応や休暇取得など担当業務を裁量できること		
④関係機関等から困難ケースの相談をされるなど周囲から力量を評価してもらえること		
⑤他の専門職や事業所等と信頼関係を構築できること		
⑥給与や福利厚生等の安心して生活できる労働条件		
⑦仕事と私生活の両立		
⑧スーパービジョンや研修等を通じて専門職として知識や技術を深める機会		
⑨知識や技術、人間性が高まる等の介護支援専門員としての成長の実感		
⑩資質向上や待遇改善等を目的とした職能団体での活動		

（Q14の続き）

あなたが介護支援専門員として仕事をする上で、以下の項目がどの程度“やりがい”に影響するか、また、これらの項目にどの程度“満足”しているか、それぞれ該当するものを選んでください。【それぞれ1つだけ選択】

※1人事業所等という理由で、同僚や上司・部下等に関する問（⑪～⑬）が該当しない場合は“該当しない”を選んでください。

	“やりがい”に影響するか	“満足”しているか
⑪困ったときに相談できる、目標を共有している等の上司や同僚の支えや理解		
⑫部下や後輩の相談に乗ったり、スーパービジョンを実施する等の職員の指導や育成		
⑬事業所（法人）や管理者等からの評価		

▼参考.(選択肢)プルダウン

影響する	満足している
ある程度影響する	ある程度満足している
あまり影響しない	あまり満足していない
影響しない	満足していない
該当しない	該当しない

* **Q15. 【必須】** あなたは、今後も介護支援専門員の仕事を続けたいとお考えですか。仕事を続けるのは、現在の勤務先（法人）かどうかは問いません。また、定年退職を控えている方や有期雇用の方は、その期限は無いものとしてお答えください。
【1つだけ選択】

SQ1. Q15で“1. 続けたい”“2. どちらかといえば続けたい”と回答された方にお聞きます。
その理由について、以下の中から、あてはまるものをすべて選んでください。【複数選択可】

▼Q15.で“3. どちらともいえない”と回答された方は、Q16をご回答ください。
Q15.で“4. どちらかといえば辞めたい”“5. 辞めたい”と回答された方は、Q15-SQ3をご回答ください。

- ☐ 1. 仕事に達成感や充実感を得られるから
- ☐ 2. 社会から必要とされている仕事だから
- ☐ 3. 利用者から必要とされている仕事だから
- ☐ 4. 将来性があると思える仕事だから
- ☐ 5. 収入に満足しているから
- ☐ 6. 資格や知識、スキルが活かせるから
- ☐ 7. 利用者や家族と接するのが好きだから
- ☐ 8. 自分に合っている、向いていると思うから
- ☐ 9. 利用者の役に立ちたいと思える（思えるようになった）から
- ☐ 10. 社会の役に立ちたいと思える（思えるようになった）から
- ☐ 11. 他の仕事より良いと思うから
- ☐ 12. 業務負担が適度だから
- ☐ 13. 法定研修などのスキルアップを図る仕組みが効果的だから
- ☐ 14. 法定研修を受講するための負担が重くないから
- ☐ その他（具体的に）

SQ2. Q15-SQ1.に回答された方にお聞きます。
SQ1.の選択肢の中から最もあてはまる理由を1つ選んでください。【1つだけ選択】

SQ3. Q15で“4. 辞めたい”“5. どちらかという辞めたい”と答えた方にお聞きします。
その理由について、以下の中からあてはまるものをすべて選んでください。【複数選択可】

- ☐ 1. 仕事に達成感や充実感を得られないから
- ☐ 2. 社会から必要とされている仕事ではないから
- ☐ 3. 利用者から必要とされている仕事ではないから
- ☐ 4. 将来性があると思える仕事ではないから
- ☐ 5. 収入に満足できないから
- ☐ 6. 資格や知識、スキルが活かせないから
- ☐ 7. 利用者や家族と接するのが好きではないから
- ☐ 8. 自分に合っている、向いていると思えないから
- ☐ 9. 利用者の役に立ちたいと思えない（思えなくなった）から
- ☐ 10. 社会の役に立ちたいと思えない（思えなくなった）から
- ☐ 11. 他の仕事の方が良いと思うから
- ☐ 12. 業務負担が過度だから
- ☐ 13. 法定研修などのスキルアップを図れる仕組みが効果的でないから
- ☐ 14. 法定研修を受講するための負担が重いから
- ☐ その他（具体的に）

SQ4. Q15-SQ3.に回答された方にお伺いします。
SQ3の選択肢の中から最もあてはまる理由を1つ選んでください。【1つだけ選択】

前へ

次へ

**居宅介護支援事業所に勤務する介護支援専門員の
“やりがい”と“カスタマーハラスメント”に関する実態調査
【回答目安時間：10分】**

4. 4 ページ / 全 4 ページ

*** ●介護支援専門員（主任介護支援専門員も含む）に対するカスタマーハラスメントについて教えてください**

Q16. [必須] 全員にお聞きします。

あなたは過去 1 年間に、利用者やその家族、サービス事業所や関係機関等からカスタマーハラスメントに該当すると思われる行為を受けたことがありますか。【1 つだけ選択】

※事業所内におけるハラスメントは除く（例.パワハラ、セクハラ等）

※厚生労働省の「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」（令和 3 年）では、認知症等の病気や障害の症状として現れた言動（BPSD）は、ハラスメントには該当しないとなっていますので、ご注意ください。

◆

SQ1. Q16で“1. ある”と回答された方にお聞きします。

誰からカスタマーハラスメントに該当すると思われる行為を受けましたか。

あてはまるものすべてを選んでください。【複数選択可】

▼Q16.で“2. ない”と回答された方は、Q17をご回答ください。

- ☐ 1. 利用者本人
- ☐ 2. 利用者の主介護者やキーパーソン
- ☐ 3. 主介護者やキーパーソン以外の親族等
- ☐ 4. サービス事業等や取引先
- ☐ 5. 保険者等の公的機関
- ☐ その他(具体的に)

SQ2. Q16で“1. ある”と回答された方にお聞きします。

あなたは、直近の半年間（令和 6 年 5 月～10 月）で何件のカスタマーハラスメントに該当すると思われる行為を受けましたか。

※件数の数え方について

カスタマーハラスメント行為が、同一の人物から同じ事柄について行われた場合は、その行為自体が何回でも 1 件で数えてください。

例えば、「前日の訪問時の対応が気に入らないと、翌日から 1 週間以上毎日電話をかけてきて大声で罵声を浴びせられた」「前日の訪問時の対応が気に入らないと、翌日、事業所に電話をかけてきて罵声を浴びせられたが、その1回で終わった」はいずれも1件としてください。

【1 つだけ選択】

◆

SQ3. Q16で“1. ある”と回答された方にお聞きします。

以下の中からあなたが受けたカスタマーハラスメントに該当するものすべてを選んでください。
【複数選択可】

※厚生労働省の「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」（令和3年）では、認知症等の病気や障害の症状として現れた言動（BPSD）は、ハラスメントには該当しないとなっていますので、ご注意ください。

- ☐ 1. 言葉の暴力や精神的な攻撃（暴言、侮辱、脅迫、名誉棄損等）
- ☐ 2. 身体的な暴力（物を投げつける等も含む）
- ☐ 3. セクシュアルハラスメント（性的嫌がらせ）
- ☐ 4. 過度な要求や不当な要求
- ☐ 5. 不当なクレームや根拠のないクレーム
- ☐ 6. 度を超えた長時間や頻回な電話や面接
- ☐ 7. プライベートに対する干渉（自宅住所をしつこく聞く等）
- ☐ 8. 個人情報の拡散
- ☐ 9. SNS等での誹謗中傷
- ☐ その他（具体的に）

SQ4. Q16で“1. ある”と回答された方にお聞きします。

あなたがカスタマーハラスメントを受けた影響について以下から該当するものすべてを選んでください。【複数選択可】

- ☐ 1. 精神的な不調（イライラ、不安感、抑うつ等）
- ☐ 2. 身体的な不調（不眠、疲労感、食欲不振等）
- ☐ 3. 精神的・身体的不調のため医療機関を受診した
- ☐ 4. 仕事に集中できない等のパフォーマンス低下
- ☐ 5. （実際にはしなかったが）休職・退職を考えた
- ☐ 6. （実際に／過去に）休職した
- ☐ 7. （実際に／過去に）退職した
- ☐ 8. 周囲の人との人間関係の悪化
- ☐ その他（具体的に）

SQ5.Q16.で“1. ある”と回答された方にお聞きします。
あなたはカスタマーハラスメントを受けた際に、どのような対応を取りましたか。
以下の中から該当するものすべてを選択してください。【複数選択可】

- ☐ 1. 管理者や上司に報告や相談をした → 次は「SQ6」をご回答ください
- ☐ 2. 同僚に相談をした → 次はSQ6をご回答ください
- ☐ 3. 地域包括支援センターに報告や相談をした → 次は「SQ6」をご回答ください
- ☐ 4. 行政機関に報告や相談をした → 次は「SQ6」をご回答ください
- ☐ 5. 弁護士等の専門職に相談した → 次は「SQ6」をご回答ください
- ☐ 6. 警察に相談や通報をした → 次は「SQ6」をご回答ください
- ☐ 7. 家族（身内）に相談した → 次は「SQ6」をご回答ください
- ☐ 8. 友人（知人）に相談した → 次は「SQ6」をご回答ください
- ☐ 9. 介護支援専門員の職能団体に相談した → 次は「SQ6」をご回答ください
- ☐ 10. 報告や相談できる相手がいないため、我慢した、様子を見た → 次は「Q17」をご回答ください
- ☐ 11. 報告や相談できる相手はいたが、我慢した、様子を見た → 次は「Q17」をご回答ください
- ☐ その他（具体的に） → 次は「Q17」をご回答ください

SQ6.上記Q16-SQ5.で1～9を選ばれた方にお聞きします。

報告や相談の結果、カスタマーハラスメントはどうなりましたか。【1つだけ選択】

▼Q16-SQ5.で10～11、その他と回答された方はQ17をご回答ください

SQ7. 上記Q16-SQ5.で1～9と回答された方にお聞きします。

報告や相談の結果について、あなたはどう受け止めていますか。【1つだけ選択】

▼Q16-SQ5.で10～11、その他と回答された方はQ17をご回答ください

* **Q17.** 全員にお聞きします。

あなたの所属する事業所や法人には、カスタマーハラスメント対策はありますか。【1つだけ選択】

SQ1. Q17で“1. ある”“3. 整備中”と回答された方にお聞きます。
事業所や法人のハラスメント対策についてお答えください。【複数選択可】

※“3. 整備中”の方は、整備される予定の対策をお答えください。

▼Q17で“2. ない”と回答された方は、Q18をご回答ください。

- ☐ 1. 事業所や法人に相談窓口や担当者が設置されている
- ☐ 2. カスタマーハラスメント対応マニュアルやルール等がある
- ☐ 3. 弁護士等の専門家によるサポート体制がある
- ☐ 4. カスタマーハラスメント対応の研修やケース検討、情報共有等を実施している
- ☐ 5. 利用者や家族等にハラスメント防止に関する啓発を実施している
- ☐ 6. 契約書や重要事項説明書等にカスタマーハラスメントがあった場合は契約を解除する旨を記載している
- ☐ その他(具体的に)

* **Q18. [必須]** 全員にお聞きます。

あなたがカスタマーハラスメント対策で有効だと考えられることについてお答えください。【複数選択可】

- ☐ 1. 事業所や法人に相談窓口や担当者を設置する
- ☐ 2. ハラスメント対応マニュアルの作成、充実
- ☐ 3. 弁護士等の専門家によるサポート体制の構築
- ☐ 4. ハラスメント対応のための研修やケース検討、情報共有等を実施する
- ☐ 5. 行政機関の積極的な関与やバックアップ体制
- ☐ 6. 地域包括支援センターの積極的な関与やバックアップ体制
- ☐ 7. 介護支援専門員自身がハラスメントに関する知識やスキルを向上させる
- ☐ 8. 利用者やその家族に対するハラスメント防止に関する啓発
- ☐ 9. 契約書や重要事項説明書等にカスタマーハラスメントがあった場合は契約を解除する旨を記載する
- ☐ その他(具体的に)

* **Q19. [必須]** 全員にお聞きします。

公益財団法人介護労働安定センター令和5年度介護労働実態調査によると、介護支援専門員の約55%が何らかのハラスメントを受けた経験があり、調査対象の職種の中で2番目に高いことが明らかになっています。

あなたは、介護支援専門員はカスタマーハラスメントを受けやすいと思いますか。ご自身の経験だけでなく、介護支援専門員全般について、一般論としてお答えください。

【1つだけ選択】

* **Q20. [必須]** 全員にお聞きします。

介護支援専門員がハラスメントを受けやすい理由について、以下から該当すると思われるものを選んでください。

【複数選択可】

- ☐ 1. 主な相談場所が利用者の自宅であるため、利用者やその家族が主導権を握っていたり、立場が上と感じたりしやすい
- ☐ 2. 熱心に支援するほど、利用者は、介護支援専門員が自分に仕えているような錯覚に陥りやすい
- ☐ 3. 支援を打ち切ると利用者の生活や生命に大きな影響を与えるため、やむを得ず支援を続けがち
- ☐ 4. 介護支援専門員は、自分のかかわり方や支援に問題があるかもしれない等、自分に原因や責任があると考えがち
- ☐ 5. 専門職としての価値や倫理から、利用者を見捨てるようなことをしてはならないと考えがち
- ☐ その他(具体的に)

SQ1. Q20の選択肢のなかで、“最も”あてはまるものを1つ選んでください。【1つだけ選択】

Q21. 介護支援専門員の“やりがい”が、よりリアルに伝わるように、あなたが経験された具体的なエピソードやご意見、ご要望等があればお聞かせください。

お聞かせいただいた具体的エピソードやご意見、ご要望は報告書に掲載させていただく可能性があります。

個人を特定できるような記載(住所、氏名等)はお控えください

(報告書には伏字等で掲載させていただくこともあります)。

また、個別のヒアリングに対応いただける方は、連絡先を(メール) soumuka@jcma.or.jpまたは(電話) 03-3518-0777にて事務局宛てにお知らせください。

ヒアリングをお願いする場合には、後日、担当者より連絡をお入れします。

Q22. 介護支援専門員に対する“カスタマーハラスメント”の実態が、よりリアルに伝わるように、あなたが経験された具体的なエピソードやご意見、ご要望等があればお聞かせください。

お聞かせいただいた具体的エピソードやご意見、ご要望は報告書に掲載させていただく可能性があります。

個人を特定できるような記載（住所、氏名等）はお控えください

（報告書には伏字等で掲載させていただくこともあります）。

また、個別のヒアリングに対応いただける方は、連絡先を（メール）soumuka@jcma.or.jpまたは

（電話）03-3518-0777にて事務局宛てにお知らせください。

ヒアリングをお願いする場合には、後日、担当者より連絡をお入れします。

前へ

完了

II.依頼状、葉書による告知

▼葉書1通目

【事前のご連絡】 アンケート協力をお願い

時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。
平素より当協会の活動に対し、格別のご高配を賜り
厚く御礼申し上げます。

当協会では、居宅介護支援事業所に所属する会員
2,000 名の方々に、令和 6 年 11 月中旬に介護支援
専門員の“やりがい”と“カスタマーハラスメント”に
関する実態調査を実施いたします。

本状をお届けした皆様には、近日中にアンケート回答
URL を記載した「はがき」を改めてお送りいたします。

本調査結果は、介護支援専門員の未来を左右する重要な
もので、回答率 90%以上を目指しております。

なお、回答結果(調査報告書)は令和7年春に当協会
ホームページにて公開予定です。

万一、「退職されている」「当協会を退会されている」場合
には、恐れ入りますが、下記担当までご連絡ください。

是非、積極的に調査にご協力賜りたく、特段のご配慮を
お願い申し上げます。

一般社団法人日本介護支援専門員協会
事務局
TEL:03-3518-0777
soumuka@jcma.or.jp
東京都千代田区神田小川町 1-11 金子ビル2階

▼葉書2通目

★アンケート協力をお願い★

時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

先日、「はがき」でご案内した介護支援専門員の
“やりがい”と“カスタマーハラスメント”に関する実態
調査を開始します。

貴殿は無作為抽出した 2,000 名に該当します。

<https://jp.surveymonkey.com/r/2411jcma>

ニヨンイチイデジエーションエムエー

回答目安時間:10 分/回答締切:令和6年 12 月 23 日

回答者の匿名性は担保します。安心してご回答ください。

スマートフォン・タブレットから回答をご希望の際は、
左下の QR コードをご活用ください。

事務局までご連絡いただければ、メールにて URL をご案内します。

本調査結果は、介護支援専門員の未来を左右する重要な
もので、回答率 90%以上を目指しています。

なお、回答結果(調査報告書)は令和7年春に当協会
ホームページにて公開予定です。

万一、「退職されている」「当協会を退会されている」場合
には、恐れ入りますが、下記担当までご連絡ください。

是非、積極的に調査にご協力賜りたく、特段のご配慮を
お願い申し上げます。



日本介護支援専門員協会
事務局
TEL:03-3518-0777
soumuka@jcma.or.jp
東京都千代田区神田小川町 1-11 金子ビル2階

▼葉書3通目

★アンケート協力をお願い★ (URL 訂正のご案内)

時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

現在、介護支援専門員の“やりがい”と“カスタマー
ハラスメント”に関する実態調査を実施しています。
貴殿は無作為抽出した 2,000 名に該当します。

<https://jp.surveymonkey.com/r/2411jcma>

ニヨンイチイデジエーションエムエー

回答目安時間:10 分/回答締切:令和6年 12 月 23 日

回答者の匿名性は担保します。安心してご回答ください。

スマートフォン・タブレットから回答をご希望の際は、
左下の QR コードをご活用ください。

※先日、ご案内した URL に一部誤りがありました。誠に申し訳
ございません。QRコードからログインし、回答いただいた皆様、
ありがとうございました。

今回、回答締切の延長はしない予定です。まだ回答が
お済みでない場合には、ぜひ、上記 URL か QR コード
より回答をお願いします。

是非、積極的に調査にご協力賜りたく、特段のご配慮を
お願い申し上げます。



日本介護支援専門員協会
事務局
TEL:03-3518-0777
soumuka@jcma.or.jp
東京都千代田区神田小川町 1-11 金子ビル2階

▼都道府県支部長宛通知1通目

日介支専協第6-0188号

令和6年10月15日

一般社団法人
日本介護支援専門員協会
都道府県支部長 殿

一般社団法人
日本介護支援専門員協会
会 長 柴 口 里 則
[公 印 省 略]

当協会が実施する調査について（協力のお願い）
「居宅介護支援事業所に勤務する介護支援専門員の“やりがい”と“カスタマーハラスメント”に関する実態調査（仮）」

拝啓 平素より当協会の活動に対し、格別のご理解とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、昨今、介護支援専門員の人材不足は、社会問題としてクローズアップされています。このような状況下、介護支援専門員の職能団体である当協会では、介護支援専門員の“やりがい”の把握を通じて、その仕事の魅力を発信することは非常に重要であると考え、標記の調査を実施することといたしました。

当該調査は、令和6年11月を目途に、Web調査方式で会員2,000名を対象に実施いたします。

実施にあたっては、調査対象となる会員の皆様に「はがき」で直接ご案内を差し上げますが、貴支部におかれましても地域支部および会員の皆様へ積極的な周知と会員情報の更新依頼（無作為で抽出した会員に、会員情報に基づき「はがき」を郵送するため）のご協力をお願い申し上げます。

今回の調査は介護支援専門員の未来を左右する重要なものであり、ぜひともご協力をお願い申し上げます。なお、この調査では90%以上の回答率を目指し、令和7年春に当協会のホームページで結果を公開する予定です。

敬具

【参考（当協会が実施した調査）】

○令和5年度「居宅介護支援事業所に勤務する介護支援専門員の人材確保に関する実態調査」

（回答率74%） <https://www.jcma.or.jp/?p=692697>

○令和4年度「居宅介護支援費に利用者負担を導入した場合の影響及び介護支援専門員の業務の実態に関する調査」（回答率60.5%）

<https://www.jcma.or.jp/?p=584056>

一般社団法人日本介護支援専門員協会
事務局長 山田剛
事務局
東京都千代田区神田小川町1丁目11番地 金子ビル2階
TEL:03-3518-0777 FAX:03-3518-0778
E-mail soumuka@jcma.or.jp

▼都道府県支部長宛通知2通目

日介支専協第 6-0262 号

令和 6 年 12 月 13 日

一般社団法人
日本介護支援専門員協会
都道府県支部長 殿

一般社団法人
日本介護支援専門員協会
会 長 柴 口 里 則
[公 印 省 略]

現在、実施中の調査について（協力のお願い）
「居宅介護支援事業所に勤務する介護支援専門員の“やりがい”と“カスタマーハラスメント”に関する実態調査」

拝啓 平素より当協会の活動に対し、格別のご理解とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

当協会では、令和 6 年 10 月 15 日付「当協会が実施する調査について（協力のお願い）」（日介支専協第 6-0188 号）にてご案内申し上げたとおり、標記調査を実施しております。本調査は一般社団法人社会調査協会協力のもと、介護支援専門員の未来を左右する重要な調査と位置付け、回答率は 90%以上を目指しています。

回答締切を令和 6 年 12 月 23 日（月）に設定し、対象となった会員の皆様へは直接、“空色”のはがきを 3 通（予告のはがき、回答用 URL を記載したはがき、リマインドのはがき）お送りしております。

貴支部におかれましても地域支部および会員の皆様へ周知のご協力をお願い申し上げます。

調査結果は、令和 7 年春に当協会のホームページで公開予定です。

敬具

一般社団法人日本介護支援専門員協会
事務局長 山田剛
事務局
東京都千代田区神田小川町 1 丁目 11 番地 金子ビル 2 階
TEL:03-3518-0777 FAX:03-3518-0778
E-mail soumuka@jcma.or.jp

居宅介護支援事業所に勤務する介護支援専門員の
“やりがい”と“カスタマーハラスメント”に関する実態調査報告書

本調査結果の無断転載を禁じます。

調査結果をお使いになる際は、当協会宛て(soumuka@jcma.or.jp)に事前に用途をお知らせくださいますよう、お願い申し上げます。今後の調査・企画の参考にさせていただきます。

令和7年3月発行

発行 一般社団法人日本介護支援専門員協会
会長 柴口 里則
〒101-0052 東京都千代田区神田小川町1-11 金子ビル2階
TEL:03-3518-0777 FAX:03-3518-0778
info@jcma.or.jp <https://www.jcma.or.jp>

禁無断転載