

部会ニュース「7-5」

■カスハラ過去1年に経験、ケアマネの約4割 日本介護支援専門員協会

- ・日本介護支援専門員協会は、利用者などからの著しい迷惑行為「カスタマーハラスメント」（カスハラ）を過去1年間に経験したことがある介護支援専門員（ケアマネジャー）が1,155人の約4割を占めたとする調査報告書を公表した。カスハラの被害は利用者の主介護者やキーパーソンからが約半数で、中には直近の半年間で10件以上受けたケアマネジャーもいた。
- ・同協会では、「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、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」と指摘。報告書を基に、社会保障審議会での制度設計や介護報酬の在り方に対する提言を今後行うとともに、働きやすい環境と矜持を持って仕事ができるケアマネジメントの在り方などを自治体や関係機関へ提言する考えを示している。
- ・調査では、主任ケアマネジャーも含めて過去1年間にカスハラを受けたかを聞いたところ、1,155人の37.7%に当たる436人が「ある」と回答した。「ない」は719人（62.3%）。
- ・カスハラを誰から受けたか436人に複数回答で聞くと、「利用者の主介護者やキーパーソン」が46.0%で最も多く、以下は「利用者本人」（28.3%）、「サービス事業所などや取引先」（9.3%）などの順。直近1年間で受けたカスハラの件数は、1-3件が375人（91.7%）と最も多く、4-6件は24人（5.9%）、7-9件は4人（1.0%）で、10件以上も6人（1.5%）いた。
- ・カスハラの内容（複数回答）で最も多かったのが、暴言や侮辱、脅迫、名誉棄損といった「言葉の暴力や精神的な攻撃」（308人、32.0%）。また、「過度な要求や不当な要求」（243人、25.2%）や「不当なクレームや根拠のないクレーム」（191人、19.8%）なども目立ったほか、プライベートへの干渉や個人情報の拡散といったカスハラを受けたケアマネジャーもいた。
- ・カスハラ被害への対応では、管理者や上司、地域包括支援センター、行政機関に報告・相談するという回答が多く、対応後は138人（39.7%）が解決まで至らなかったが改善し、101人（29.0%）が解決した。一方、「解決しなかった」のは89人（25.6%）で、中には解決せずかえって悪化した人も5人（1.4%）いた。

- ・調査は、居宅介護支援事業所に所属する日本介護支援専門員協会の会員を対象に 2024 年 11 月 28 日－12 月 23 日に行い、1,293 人から回答を得た。
- ・同協会はカスハラへの対策として、▽利用者宅への訪問時に複数で訪問▽訪問サービスの際に利用者にへりくたらずに接する▽利用者側とのやりとりを録音する－などを挙げている。

※詳細は下記資料をご参照ください。

- 一般社団法人 日本介護支援専門員協会「お知らせ」

<https://www.jcma.or.jp/?p=795787>

- 令和 6 年度「居宅介護支援事業所数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

<https://www.jcma.or.jp/wp-content/uploads/250401thinktank-hokokusyo.pdf>