

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

追補版「ヒアリング(グループインタビュー)」

令和7年8月

一般社団法人日本介護支援専門員協会

はじめに「ヒアリング（グループインタビュー）追補版」

昨年度、当協会が実施した「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」について、追加調査としてカスタマーハラスメントを受けた経験をお持ちの方にご協力いただき、グループインタビューを実施しました。

昨年度の調査は、テレビや一般紙、WEB ニュースなどのメディアにも取り上げられたばかりではなく、国会でも取り上げられるほど大きな反響がありました。

今回のグループインタビューは、参加者に起きた事例と、カスタマーハラスメントが介護支援専門員の業務に及ぼす影響について話を聞かせていただき、昨年度の調査をより深掘りするために行いました。

介護支援専門員を取り巻く諸問題について、その実態を顕在化させ、社会に問題提起し、解決を目指すことは、当協会の重要な責務と認識しています。

この報告書の結果が社会に広がり、介護支援専門員の処遇改善の一助となれば幸いです。多くの関係者の皆様に、介護支援専門員の抱える問題を認識いただき、また活用いただくことを願っております。

最後になりますが、今回のグループインタビューにご参加いただいた会員の皆様をはじめ、調査にご協力いただいた皆様に改めてお礼申し上げます。

当協会は、今後もこうした調査は継続して行ってまいります。ご協力賜りますよう、よろしく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
会長 柴口里則

目 次

はじめに

1. 調査の目的・背景	4
2. 調査方法	4
・ 調査方法（日時等）	
・ 主な質問項目	
・ 調査対象者の属性	
・ ファシリテーターの役割・体制	
3. 倫理的配慮、倫理の遵守	4
4. インタビュー結果の要約	4
・ 各自のカスタマーハラスメント体験の報告	
・ 所属先を含めた対応内容の事実関係等について	
・ 介護支援専門員を続ける理由	
5. 本調査から得られた知見と考察	14
6. 結論と提言	15

1.調査の目的・背景

令和6年度に当協会が実施した「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（以下、本調査）」では、約2,000人の会員を対象に実施したところ、約7割という回答率の高さからも介護支援専門員の“やりがい”と“カスタマーハラスメント”への関心の高さが見て取れた。

調査のなかでは、“やりがい”と“カスタマーハラスメント”に関して具体的なエピソードや意見、要望を聴き、またテキストマイニング（KH Coder）を用いて分析を行ったが、さらに深層的で質的な情報を得るため、ヒアリング（グループインタビュー）を実施した。

2.調査方法

・実施方法（日時等）

令和7年5月29日（木）午前10時～11時

参集とZoomのハイブリッド開催

参集会場 日本介護支援専門員協会会議室（東京都千代田区神田小川町）

・主な質問項目

自己紹介（お名前、経験年数や事業所の特徴等）

各自のカスタマーハラスメント体験の報告

（ハラスメントの内容、それに対する対応や対応の結果等）

カスタマーハラスメントに関する意見交換

（事業所での対策や工夫、現在の課題や対応に関する新たなアイデア等）

・調査対象者の属性（性別・年齢・職業など）

	性別	居住地	介護支援専門員歴	参加方法
	所属先種別		その他	
A氏	男性	北関東地方	13年	Zoom（オンライン）
	居宅介護支援事業所		主任介護支援専門員	
B氏	女性	東海地方	21年	現地（事務局）
	訪問看護ステーションと居宅介護支援事業所の介護事業部			
C氏	女性	北関東地方	16年	現地（事務局）
	*****		*****	
D氏	男性	南関東地方	20年	現地（事務局）
	*****		*****	
E氏	女性	南関東地方	16年	現地（事務局）
	居宅介護支援事業所（単独型）		*****	

***** は不明

・ファシリテーターの役割・体制

グループインタビューでは、2名のファシリテーター(当協会シンクタンク部門の担当役員)を配置し、参加者が発言しやすい環境づくりに努めた。ファシリテーターは、発言の偏りを避けつつ、全体の進行を管理し、参加者の多様な視点を引き出すよう配慮した。また、Zoomの録画機能を用い、逐語録作成と記録補助を行い、記録の正確性を確保した。

3.倫理的配慮、倫理の遵守

参加者および利用者その他の人権とプライバシーを尊重し、倫理的配慮のもとに実施し、本報告書内ではすべて匿名で扱い、個人が特定されない形で報告書に記載している。また、取得したデータは調査目的以外には使用せず、適切に保管・管理した。

なお、倫理的配慮・倫理の遵守にあたっては、グループインタビュー（ヒアリング）に同席した株式会社フジテレビジョン「Live news イット！」※ にも同様の対応を求めた。



※ フジテレビジョン「Live news イット！」では、グループインタビュー（ヒアリング）の様子のほか、介護支援専門員に対する密着取材等をまとめ、令和7年6月7日（金）に放送された。

フジテレビプライムオンライン（期間限定配信） <https://www.fnn.jp/articles/-/883324>

4.インタビュー結果の要約

各自のカスタマーハラスメント体験の報告

本調査の報告書 P26～28（Q22）に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・意見等を記載しています。

A氏

①車いすで生活されている女性、長く福祉障害サービスを利用し、介護保険制度の利用に移られた。基本的に常に不機嫌。一度話を始めると一時間は話し続け、相槌も打てない。介護サービス事業所に対しても、人が傷つくようなことを言う。介護支援専門員に対しては、いわゆるシャドウワークと呼ばれる内容を強いてくることを言われた。

「対応を掲示板に書き込むから」「SNSに悪口を書いてあげる」等を言われ、介護サービス事業所も疲弊してしまうケースがあった。

②男性の利用者のご子息が身長 180 cm後半で体格もよく、高圧的な方だった。

一番初めに契約の話をしたが、「こんな難しいことをなぜさせるのか」と始まり、「介護度を上げろ」「介護サービスが足りない」「主治医と話をしに来て」「後期高齢者医療保険料を払っているのだから、当然だろう」と言われた。主治医からはできないと言われ、ご子息に話を戻した。

B氏

相談を受けたというケースになるが、女性で独居、日常生活は自立しているが、うつ病がある。精神的に動くことができないといわれ、家から一歩も出ず、訪問介護で買い物代行を利用していた。

買い物代行のための 1 時間のなかで、自分の話をされるので、買い物ができない。いざ、買い物に行ってくれば、買い直しをさせられる。

3 か月程度のローテーションで訪問介護員とうまくいけなくなり、立て続けに事業所が変わることになり、その手配ができない介護支援専門員ともうまくいけなくなり、「介護支援専門員が使えない」と言われ、地域包括支援センターを通じて介護支援専門員を交代した。セロトニンが処方されているが拒否して飲まず、「私は辛い」「不幸だ」という話を延々聴かされる。退出してもマンションから出たタイミングで電話がかかり、また部屋へ戻ることになる。

C氏

①90 代の母親を 60 代の就業しているご夫婦で見られるケース。

サービスの調整段階で、希望する日時の調整ができず、代替案をお出ししているところで「私たちはこれだけ忙しいのに介護支援専門員は何をやっているのよ」と言われた。

最初は、ご子息の配偶者（義娘）から勢いよく話をされたため、申し訳ない、万全ではないということをお伝えしていたが、代替案等を話しているうちに、ご子息からは一時間以上怒鳴られ、「土下座をしろ」という話になった。土下座はできませんとお答えして帰ってきたが、次の訪問時に心の負担になった。

②独居の叔父を姪が介護しているケース。

独居の叔父を 24 時間在宅で見るのは介護保険サービス上、困難な側面があり、話をすすめているなかで「紙（利用票）を持ってくるだけの人には私の気持ちはわからないよね」と、目の前で利用票を破られ、丸めて捨てられたことがあった。紙（利用票）は、皺を伸ばして「今日は帰ります」と言って戻ったが、次の訪問時が苦しかったことを覚えている。

③ご夫婦（妻が認知症）で病院受診時に同席する予定だったが、20 分ほど早めに病院に着き、病院スタッフに声をかけられて話をしていたため、ご夫婦が到着されたことに気づかなかったところ、「無視しやがって」と公衆の面前で怒鳴られた。

ご主人が認知症の奥様を残して車に戻られてしまったため、奥様を連れて車に乗せるところまではしたが、上司と相談し、謝る機会を設けていただくため、手紙を書いた。

次の訪問時には無視したと2時間ほど怒鳴られ、介護支援専門員の交代をしてもよいと申し出たところ、その点についても怒鳴られ、どうにもならない状態で担当を続けたことがあった。

④匿名で誹謗中傷の手紙をもらった。自身の何かに引っかかったのかもしれないが、相手が見えないため、とても怖かった。

⑤訪問介護員の指導、指摘をしてほしいという連絡が夜10時に携帯電話に連絡があった。ほぼ連日、数時間にわたって「訪問介護員に謝るように指導するのが介護支援専門員ではないか」と電話があった。

今、考えると誤った判断だと思うが、当時は、一部、嫌な思いをさせてしまった部分は謝ってもらいたいという取り次ぎ方・仲介をしたところ、訪問介護員が参ってしまい、サービス提供ができなくなってしまった。

D氏

男性で要支援だが、比較的元気でしっかりされている方とご子息の二人暮らし。

基本的にはご本人とやりとりを行い、ご子息には結果を伝える形をとりながら、ケアプランを立てていた。

夕方7時か8時頃、酒席にいた際にご子息から「父と連絡が取れないので様子を見に行してほしい」と電話があった。飲酒していること、勤務時間外であることから断ったところ、「自分は都内にいるから行かれない、近くにいるお前が行くべきだ」と言われ、電話を切られてしまった。その後、父と電話がつながったと連絡があった。

数日後、勤務時間内に電話があり、「なぜ行ってくれなかった」と言われ、そこから二転三転し、「要支援はおかしいから、どうかしろ」という話がでたため、要介護度は見直しができると伝えた。

ご子息は、市や主治医に連絡をしたようで、怒鳴られたという話を聞いた。

最終的には要介護認定の区分変更の申請をしたが要支援で変わりはなく、ただ、介護支援専門員の交代となったため、新しい介護支援専門員と契約に行ったところ、契約が終わった段階で、介護保険制度は利用しないと言い始めた。

利用者本人に電話で確認したところ、我慢するといわれ、介護保険は利用せずに在宅生活を続けることになった。

E氏

①要介護5の寝たきりの90代の女性（＝利用者）、70代のご息女が介護をしていた。

ご息女の耳が少々遠い。

利用者に対しては、看護師、訪問介護員、デイサービス、訪問入浴、福祉用具と様々な職種がかかわっていた。

ケアプラン作成時も職種間で情報共有しながら在宅生活を円滑に送れるか、介護支援専門員が中心になり役割を果たしていた。

すでに担当した介護支援専門員が2人おり、自身は3人目の介護支援専門員としてかかわることとなった。介護サービス事業所も交代を重ねていた。

担当になってすぐにご息女から看護師に対して「この人はやるべきことをやっていない」「爪切りをやっていない、皮膚の状態を見ていない」等と言いだめた。また、訪問介護員に対して「この人が入ると次の日に熱が出る」などと言われたため、各所に確認すると業務は遂行されていることがわかる。

日々の情報共有をするため、一堂が介する場を設けたところ、後日、訪問時に「介護支援専門員はどちらの肩を持つのか」「介護支援専門員は家族に寄り添うものだ」強要される言い方をされた。看護師や訪問介護員等と情報共有をしていると、「勝手なことをして」と言われる。

最終的には介護支援専門員の交代となった。

②高齢で独居、もとはキャリアウーマンだった女性で、自身の主張を強くされる方。

金銭的に余裕があったため、介護保険制度以外のインフォーマルサポートも使われていた。介護支援専門員個人への電話連絡が頻繁にあり、体の痛みのことやできないことが辛いという話を延々聴かされる。話が続くうちに怒りに変わり、「若い人には年寄りの辛さはわからない」と電話を切られることが続いた。

所属先を含めた対応内容の事実関係等について

本調査の報告書 P20 (Q16) で、カスタマーハラスメントを受けた際の対応について、P21 (Q17-SQ1) に所属先のカスタマーハラスメント対策の内容を、P22 (Q18) カスタマーハラスメント対策で有効と考えることの調査結果を記載しています。

C氏

何時間も話を聞いてしまったことで、当時は相手を理解するには、とにかく自分が話を聞かないといけない、吐き出せる場所がないのかもしれないという思いと、いい形にもって行って差し上げたいという使命感などもあったが、自分が疲弊してしまい、負のループにはまり込んでしまった。

最近では、カスタマーハラスメントに関する研修なども行われており、毅然とした態度が必要だと学ぶなかで、利用者もカスタマーハラスメントに該当する言動だと認識せずにいたのではないかと思います。

勇気のいることではあるが、延々と話を聞くよりも、怒鳴られるとこちらもどうしてよいかわからない、ということを率直に伝え、一度、話を切ることも必要ではないかと思う。

E氏

延々と話を聞いていると、より怒りを増してしまうこともあるため、最近では冷静になったときに話を聞きたいので、1度電話を切りますねと、お伝えして切るようにしている。

今回のことが起こる 10 年ほど前にコミュニケーションに関する研修を受けたが、アンガーマネジメントに類する話があった。怒っている相手が、生まれたときから今に至るなかで、生まれたときはみんな、かわいい赤ちゃんだったのが色々な苦難を乗り越えるために怒るという術を得た。怒っている相手の赤ちゃんの時を想像してみるといいと教わった。今、何かを乗り越えるためにこの人は怒っていると受け止めるが、自分としてはそれ以上の対応はできないため、電話を切ったり、理解を深めたりすることで傷が少し浅くなったり、気持ちが楽になることがある、ということを当時の自分に教えてあげたいと思った。

D 氏

少し前のケースでは、当時はまだハラスメントという言葉があまり浸透しておらず、強く言われて怖いという思いが強く、巻き込まれてしまったと思う。言われていることは全部、その通りにやらなくてはいけないと進めていくと、不安も積み重なるという悪循環に陥ってしまった。これがハラスメントだと後になってから気づく。

職場内も職場外もハラスメントを理解することが必要だということになり、地域の介護支援専門員協議会でハラスメントについて弁護士を招聘し、講義を受ける機会があった。そのなかで、実際のハラスメント事例や具体的なハラスメントに値する言葉を学ぶとともに、自分たちの言動もハラスメントにあたるかもしれないという事例を介護支援専門員に挙げてもらい、アドバイスをしたり、グループワークのなかで、利用者の話をもう少し聞いた方が良いのではないかといったことを話し合ったりするなかで、今までの介護支援専門員の不安な気持ちを軽減・改善できたと参加者から言われたのが印象的だった。

地域の仲間と一緒に協力する、専門家に意見を聞くというのも一つの解決策ではないかと思う。

A 氏

相手が怒っていたため、今日は話ができないので帰ります、と言ったことが何回かある。結局は帰らないが、この一言で相手も気持ちが落ち着くように思う。本当に話ができない状況だったら、帰る・出直すというのも選択肢ではないかと思う。

一人で抱え込まないためにも地域包括支援センターへ介護支援専門員含め、サービス事業者が精神的なストレスを抱えたまま支援をしているがどうしたらよいか、と相談したこともある。ご本人抜きでケース会議様相のものを開いてくださり、ご家族も同席されたが、話ができしたのは大きな意味を持った。その後、カスタマーハラスメントは軽減されてきた。人格を否定されるような発言を受けたときは辛いと利用者に言うということを訪問系・通所系サービス、介護支援専門員含め意識統一をした。また、新たなサービス事業所の契約時には、カスタマーハラスメントに触れるようにした。

すぐに改善されるものではないが、少しでもお互いにストレスがなくなればよいと思っている。

B氏

虐待やハラスメントについて契約書に載せるようになり、契約時の読み上げの際に、傾向がみられる方には強調してお伝えするようにしている。

カスタマーハラスメントについて、最近に着目されているから話に出てくるが、以前の方が実際にはあったのではないかと考えている。

自分の周辺では、契約書が充実したことで軽減傾向にあるように思う。

C氏

私は今年の1月から独立し、従業員1名と計2名で事業所を運営している。

自分自身の対応と、従業員が同じような状況になった際に会社としてどう対応したらいいか、という2点を課題と思っている。

今までの所属先ではどのようにされていたか記憶が曖昧で、今日はアドバイスをもらえたらうれしいと思いながら参加した。

カスタマーハラスメントがここまでクローズアップされていなかったため、「こんなことがあった、どうしたらよいか」とみんなで話をして、手紙を書いてみたらとか、時間をおいてみたらとか個別のやり取りはしてきたと思うが、会社としてどう相對するかというルール等はなかったのか、私が気付かなかっただけなのか。

D氏

先ほど紹介した弁護士を招聘した研修会やロールプレイングは良いと思う。

グループワークで、それぞれ役割をもって経験してみるのも良いのではないと思う。

明らかにカスタマーハラスメントとして該当する言葉を覚えること、人格を否定されるような言葉はカスタマーハラスメントだと教えてもらうことにより、自分のなかの知識になり、相手に対しても、その言葉は良くないです・辛いですと言えるようになるのではないと思う。

訪問介護員や介護支援専門員は自宅へ訪問し、一対一となるため、閉鎖された空間で逃げ道がなくなり、ハラスメントが起きているように思われるが、一歩引く、一度距離を置く、離れることができればいいのではないかととも思う。

反面、生活を支える専門職でもあるため、辛い思いばかりではなく、やりがいをもって楽しくやっていきたい気持ちもある。

E氏

一対一になる職種だからといって、一人で立ち向かわなくてよい、と事業所からは言われている。

複数名の介護支援専門員が所属している事業所のため、上司と同行して訪問することも良いという周りと話をしており、また、上司に限らず介護支援専門員が複数名で訪問する、サービス提供事業者がいる時間帯に併せて訪問しモニタリングすることで、負担が軽減することもある。

状況の見極めに関する話があったが、時間も必要になるし、1回限りの対応で決めつけないことも人の尊厳を保持するためには重要だと考えると、自分が傷つくかもしれない場面にも立ち向かう必要があると思う。負担をいかに和らげるかは、自分を守るために徹底しようと事業所内で話をしている。

A氏

介護支援専門員特有のことかもしれないが、できるだけ対峙しない、面談は最小限にするというのも一つの手法ではないか。可能であれば、連絡事項はメールやLINEにすることも良いのではないか。

モニタリングの義務はあるが、何度も訪問し面談することを避けるというのも、自分を守るための一つになるのではないかと思う。

ただ、サービス事業者は毎回、直接、サービス提供をしており、そのあたりは考えなくてはならないと思うが、介護支援専門員が過度なストレスを感じるようであれば、手段の一つにはなるかと思う。

B氏

地域包括支援センターでは、現場の声を聴きたがっていたので、他職種の意見や地域ケア会議なども有効に活用して、問題点をみんなで話し合う、内容によっては弁護士や専門家を呼んだ会議もできたらよいのではないか。

C氏

自身の経験のなかで、匿名の手紙での誹謗中傷に関しては、現在、相談窓口もなく、怖さを感じているだけになってしまうのか。

警察署や地域包括支援センターにも匿名の手紙に関して届け出たりはしたが、特に何か攻撃されているわけではないというところでは、やり場のないものもある。こういったことは初めてだったため、今後も同様のことが起きたら嫌だと思ひ、どうしたらよいかわからない。

人に相談すれば、そのような手紙を出されるようなことをしたのかと思われる気もする。この手紙を出された行動力は凄いなと思う。色々なものを抱えていると思うが、出された方（受け取った方）は、“わあ”と思う反面、落ち込まないようにする、これだけの時間をかけてくれたと前向きに捉えて、恨み・怖いだけのマイナスだけでとらえないようにする。このような手紙が書けるほど成長した、エネルギーがある、というとらえ方をする。

介護支援専門員を続ける理由

本調査の報告書 P15(Q15-SQ1. Q15-SQ2)にも介護支援専門員を続けたい理由を記載しています。

A氏

介護支援専門員の仕事は、チーム作りや地域のことを考えられる。

介護職員として介護施設で勤務していた時よりも、介護支援専門員次第で利用者の周辺が好転もするし悪くもなる。

介護支援専門員が担っている役割に魅力があり、重要なことだと思って、続けている。

B氏

一言で言うならこの仕事が好きだと思う。

おそらく皆さんもそういう思いがあって、仲間たちで地域が出来上がっており、地域で、チームで、介護をみんなで支えている方の懇親会のような機会を作るようにしている。

友達の輪が広がり、顔が見える関係が広がり、自然と愚痴を言いあったり、いい方法を見出せたりしている。自分も救われつつ、皆さんも救われるような機会を持つように心がけている。

C氏

嫌なこと、辛いこと、くじけること、いっぱいあるが、それ以上に周りの方との関係性や、利用者家族との関係で力をもらうことが多いと思う。色々な勉強をさせてもらえるし、パワーをもらっている。

若い時はあまり考えなかったが、自分も地域の中に貢献できたらという思いを少なからず実現させてもらえるようになってきた。

D氏

介護は、だれしも避けて通りたいし、いつかは介護することになるかもしれないし、ならないかもしれない。介護される側になるかもしれないし、される側になるかもしれない。わからない状況の中で、介護保険制度があることで、介護という大きな問題が支えられている。介護保険を知らない人がたくさんいるなかで、私たちが伝えることで、生活が少し良くなったり、無気力だった人が元気になっていく姿を見ていると、介護支援専門員として、サービス事業者や家族と関わったり、話を聞いたりしながら話が一步進むことを実感できると嬉しい。利用者が元気になっていくところが、いいなと思っている。

生活をサポートできる、生活に関われるところが、自分は好きなのかと感じている。

E氏

利用者の人生を変えてしまう責任を背負っている介護支援専門員が多いと思うが、私がやりがいとして思うのは、人生を背負うなんておこがましいことは思わず、生活が少し前向きになること、気重に生きていた方が目指せる場所を作るくらいの感じで関わっている。

ケアプランを作ることが私・介護支援専門員の仕事だが、利用者が「そうそう」って言うてくれるのが一番の生きがい・やりがいになっている。

- ・ファシリテーター（山田常任理事）

支えているようで支えられている、介護支援専門員が関わることで前向きにとか目指す場所がそうですね。本当に関わるまでは、もうどうなったっていいよ。待っているだけみたいな人たちが。じゃあ、ちょっとこんな風なことだけはやってみたいとか見てみたいとかってっていう、それってものすごく大きな変化ですよ。

そんなのを味わったらもうやめられないっていう。それをチームで関わっていくで、もっと広げて地域を支えていくっていうようなことだと思います。ありがとうございます。最後に少し心が洗われた。

- ・ファシリテーター（七種副会長）

介護支援専門員が地域で頑張っていること、“地域”という言葉が何回も出てきたことをとても嬉しく思う。

5.本調査から得られた知見と考察

1. 参加者の意見の傾向

- カスタマーハラスメントは、感情的な負担に直結し、職務継続への影響を与える一因となっている。
- 参加者の多くが、「理解者の不在」「理不尽な要求」「人格の否定」などを通じて強いストレスを感じており、孤立感を抱いていた。
- 一方で、チーム連携や地域資源へのアクセス、研修機会の有無がストレス軽減に寄与している。

2. 社会的・文化的背景とその関連性

- 高齢化社会の進行と介護負担の増加により、利用者・家族側も心理的余裕を失いやすい環境となっていることが示唆された。
- 「介護支援専門員は家族に寄り添うべき存在」という固定観念が、専門職への過剰な期待や誤った理解を生む温床となっていることが示唆された。
- ハラスメントへの認識は地域差があり、制度の周知不足や教育・研修の機会不足が影響している可能性が示唆された。

3. 本編や仮説との照合

- 昨年度の定量的調査で示されたカスタマーハラスメントの頻度や影響が、今回のヒアリングにより具体的事例として裏付けられた。
- 認識のズレ（利用者が自身の言動をハラスメントと認識していない）や、対応スキル不足、相談体制の不備が浮き彫りになった。
- やりがいに関しては、介護支援専門員として地域の中で貢献していくことや利用者の変化を実感できる点に魅力を感じている専門員が多く、モチベーションを維持する要因となっていた。

4. 示唆される課題・可能性

- 「相談できる環境づくり」「対話型の研修導入」「制度的な支援枠の強化」が急務である。
- 法的枠組みや契約書面におけるハラスメント防止の明文化、意識改革の必要性を広く周知する必要がある。
- 一人ひとりが持つ「やりがい」が地域ケアの根幹を支えているという事実を踏まえ、専門職の精神的安全保障を社会全体で考えていく必要がある。

6.結論と提言

本調査を通じ、介護支援専門員が日常的に直面しているカスタマーハラスメントの実態と、その心理的・制度的影響が明確になった。また、専門職としてのやりがいを感じながらも、限界を抱えて働いている姿が浮き彫りとなった。

ハラスメントは一部の事例ではなく、構造的な問題であり、その対策は現場任せではなく、組織的・社会的な支援が不可欠である。介護支援専門員が本来の役割を安心して果たせる環境を整えることが、ケアマネジメントの質の向上、ひいては利用者の QOL の向上にもつながる。

そのためにも、以下の 10 点を提言したい。

- カスタマーハラスメント対策のマニュアルの整備と、対応指針の明文化
- 多職種連携による定期的な振り返りの場(地域ケア会議等)の活用
- 精神的支援を目的としたケース会議・同行訪問の推進
- 行政・制度設計者に対する提言
- 契約書等へのハラスメント防止条項の追加と活用ガイドの周知
- 介護支援専門員向け研修(コミュニケーション、アンガーマネジメント、法的対応)への助成
- 匿名攻撃への法的相談体制の整備社会に対する提言
- 介護支援専門員の職務と負担に対する理解促進
- メディアや教育機関を通じたカスタマーハラスメントへの啓発活動
- “支える人を支える”という意識の浸透

介護支援専門員が日々直面するカスタマーハラスメントは、単なる個別事例ではなく、制度運用の根幹を揺るがす構造的課題である。本調査で明らかになったのは、支援者が過剰な要求や暴言、感情的圧力に晒される一方で、強い使命感や倫理観のもと、その責務を全うしようとする姿勢である。この矛盾を容認する限り、現場は“支える人”の犠牲の上に成り立ち続けることになる。

したがって、今後は「カスタマーハラスメントはあってはならないもの」とする社会的合意を形成していく必要がある。契約書や運用マニュアルの充実、職場内外での心理的安全の確保、そして支援者同士が互いを尊重し、支え合える環境の整備が求められる。

今後は、“支える人を支える”という意識を、制度や施策のみならず、社会に根付かせていくことが重要である。それは、介護支援専門員がやりがいと誇りを胸に職務を遂行でき、社会の中で正当に評価される環境の実現に向けた、重要な課題である。

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

追補版「ヒアリング(グループインタビュー)」

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8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