

令和7年8月20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]

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）」の送付について

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年度に「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」を行い、調査内容を数量的な知見から分析を行い、報告書としてとりまとめておりますが、今年5月末に、ヒアリング（グループインタビュー）を行い、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、深堀を行い、追補版としてとりまとめましたので、お送りいたします。

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、社会に問題提起を行い、解決を目指すことは当協会の重要な責務と認識し、今後も都道府県支部、会員の皆様のご協力を仰ぎながら、様々な調査を行い、とりまとめてまいります。

今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。

敬具

【参考（当協会が実施した調査）】

- 令和6年度「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」・「追補版、ヒアリング（グループインタビュー）」
（回答率 66.8%） <https://www.jcma.or.jp/?p=795787>
- 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 木村能子 担当：吉田洋子・池田栄美
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