

報道機関各社 御中

連 絡 先
課 係 名 介護保険課 電話番号 53-4040

1. 発表事項

介護に関するアンケート結果のフィードバックに併せてカスタマーハラスメント防止啓発チラシを作成しました

2. 概要

令和6年12月開催の「市長と介護職場従事者の語る会」において、利用者等から介護職員へのハラスメントに関する意見を受け、令和7年5月に介護従事者を対象とした意識調査を実施しました。調査では、現在の介護職場で感じている「やりがい」や、「やりがい」を損ねる要因（ハラスメント等）、職場での取り組みや工夫について尋ねました。

アンケート結果から、介護職場での様々な工夫、利用者からの感謝や利用者の状態が良くなることや、職場内外での連携が上手くいくことにやりがいを感じていること、人員不足やカスタマーハラスメント等により、やりがいを損ねていること、既に介護職場内で相談体制を構築している事業所がある等の状況が見えてきました。

この結果を受けて、市ではアンケート結果を介護事業所へフィードバックするとともに、カスタマーハラスメント防止を目的とした啓発チラシ（介護事業所向け、利用者等向けの2種類）を作成しました。

介護従事者の皆様が、職場における「やりがい」を再認識し、モチベーションを高めてもらうとともに、カスタマーハラスメント等による離職等を防ぎ、松阪市の介護が良好な環境のもと持続できるよう、市民の皆様のご理解とご協力をよろしくお願いします。

3. 添付資料

- ・カスタマーハラスメント対策チラシ（介護事業所向け、利用者等向け）
- ・アンケート結果（抜粋）

4. フィードバック先

松阪市内の高齢者施設・介護事業所 計442件（令和7年12月1日現在）