

カスタマーハラスメントアンケート調査結果

Ⅰ 調査の概要

(1) 柏市介護サービス事業所調査

調査対象者：柏市介護サービス事業所（約 600 事業所）

調査方法：Web アンケート

調査期間：令和 6 年 10 月 17 日（木）から

令和 6 年 11 月 8 日（金）まで

回答数：162 件（回収率：約 27%）

(2) 柏市介護サービス従事者調査

調査対象者：柏市介護サービス事業所の従事者

調査方法：Web アンケート

調査期間：令和 6 年 10 月 17 日（木）から

令和 6 年 11 月 8 日（金）まで

回答数：340 件

2 調査結果

(1) 柏市介護サービス事業所調査・・・2 ページ～

(2) 柏市介護サービス従事者調査・・・22 ページ～

(1) 柏市介護サービス事業所調査

問1 貴事業所の種別についてご回答ください。

事業所の種別	回答数	施設数※1	回答率
介護老人福祉施設	12	22	55%
介護老人保健施設	3	9	33%
居宅介護支援	37	116	32%
短期入所生活介護	4	24	17%
地域包括支援センター	5	12	42%
地域密着型介護老人福祉施設	2	6	33%
地域密着型通所介護	17	61	28%
通所リハビリテーション	4	14	29%
通所介護	17	66	26%
特定施設入居者生活介護	5	11	45%
認知症対応型共同生活介護	10	31	32%
福祉用具貸与・販売	2	26	8%
訪問介護	35	110	32%
訪問看護	6	50	12%
その他※2	3	—	—
総計	162	558	29%

※1 施設数…市が公募等により整備していない種別はホームページ掲載事業所数を参照

※2 その他…アンケート設問の「その他」以外に、居宅療養管理指導、訪問入浴介護、訪問リハビリテーション、認知症対応型通所介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、短期入所療養介護、介護医療院、住宅改修、夜間対応型訪問介護、(看護)小規模多機能型居宅介護を含む(問4以降も同様の扱いとする)

問 2 職 員 の 人 数 を 教 え て く だ さ い。

事業所の種別	5人以下	6～10 人	11～20 人	21～30 人	31人以 上	総 計
介護老人福祉施設				1	11	12
介護老人保健施設					3	3
居宅介護支援	29	5	2		1	37
短期入所生活介護	2		2			4
地域包括支援センター		4	1			5
地域密着型介護老人福祉施設					2	2
地域密着型通所介護	1	11	5			17
通所リハビリテーション		1	3			4
通所介護		5	5	6	1	17
特定施設入居者生活介護				2	3	5
認知症対応型共同生活介護		1	5	4		10
福祉用具貸与・販売	1			1		2
訪問介護	3	10	13	7	2	35
訪問看護	1	3	2			6
その他		1	1	1		3
総 計	37 22.8%	41 25.3%	39 24.1%	22 13.6%	23 14.2%	162 100%

問3 おおむね1年以内に発生した貴事業所における利用者やその家族からのハラスメント(以下、カスタマーハラスメント)を把握していますか?

※主なカスタマーハラスメント

- ・精神的暴力(罵声、侮辱、威圧的な態度、いやがらせ等)
- ・身体的暴力(押す、叩く、ものを投げる、手をはらう等)
- ・不当な要求(サービスの過剰な要求、長時間の拘束等)
- ・セクシャルハラスメント(必要もなく触る、性的な話をする、執拗にプライベートな内容を聞く等)

[※本アンケートでのカスタマーハラスメントは、認知症等の病気または障害の症状として現われた言動等は含みません]

事業所の種別	発生していない	発生を把握している	有無を把握できていない	総計
介護老人福祉施設	4	6	2	12
介護老人保健施設		3		3
居宅介護支援	16	21		37
短期入所生活介護		4		4
地域包括支援センター	1	3	1	5
地域密着型介護老人福祉施設	1	1		2
地域密着型通所介護	11	6		17
通所リハビリテーション	2	1	1	4
通所介護	4	13		17
特定施設入居者生活介護	3	2		5
認知症対応型共同生活介護	6	2	2	10
福祉用具貸与・販売	2			2
訪問介護	20	13	2	35
訪問看護	3	3		6
その他	1	2		3
総計	74 45.7%	80 49.4%	8 4.9%	162 100%

職員人数	発生していない	発生を把握している	有無を把握できていない	総計
5人以下	21	16		37
6～10人	17	21	3	41
11～20人	20	18	1	39
21～30人	10	10	2	22
31人以上	6	15	2	23
総計	74	80	8	162

問4 おおむね1年以内に、精神的暴力によるカスタマーハラスメントが発生した回数 はどのくらいですか？

事業所の種別	問3で「把握している」と答えた事業所						無回答	総 計
	一度も ない	1 回	2～5 回	6～10 回	11 回 以上	計		
介護老人福祉施設	1	1	4			6	6	12
介護老人保健施設			2		1	3		3
居宅介護支援	5	5	7	2	2	21	16	37
短期入所生活介護		1	3			4		4
地域包括支援センター		1	2			3	2	5
地域密着型介護老人福祉施設			1			1	1	2
地域密着型通所介護	2	2			2	6	11	17
通所リハビリテーション				1		1	3	4
通所介護	5		6	1	1	13	4	17
特定施設入居者生活介護	1				1	2	3	5
認知症対応型共同生活介護			2			2	8	10
福祉用具貸与・販売							2	2
訪問介護	4	2	4		3	13	22	35
訪問看護	1		2			3	3	6
その他			2			2	1	3
総 計	19 11.7%	12 7.4%	35 21.6%	4 2.5%	10 6.2%	80 49.4%	82 50.6%	162 100%

職員人数	問3で「把握している」と答えた事業所						無回答	総 計
	一度も ない	1 回	2～5 回	6～10 回	11 回 以上	計		
5人以下	5	3	6	1	1	16	21	37
6～10人	1	5	10		5	21	20	41
11～20人	6	3	7	1	1	18	21	39
21～30人	4		4	1	1	10	12	22
31人以上	3	1	8	1	2	15	8	23
総 計	19	12	35	4	10	80	82	162

問5 おおむね1年以内に、身体的暴力によるカスタマーハラスメントが発生した回数 はどのくらいですか？

事業所の種別	問3で「把握している」と答えた事業所						無回答	総 計
	一度も ない	1 回	2～5 回	6～10 回	11 回 以上	計		
介護老人福祉施設	3	1	2			6	6	12
介護老人保健施設	2				1	3		3
居宅介護支援	19	1	1			21	16	37
短期入所生活介護	3		1			4		4
地域包括支援センター	3					3	2	5
地域密着型介護老人福祉施設			1			1	1	2
地域密着型通所介護	4		2			6	11	17
通所リハビリテーション	1					1	3	4
通所介護	8		5			13	4	17
特定施設入居者生活介護	1			1		2	3	5
認知症対応型共同生活介護	1		1			2	8	10
福祉用具貸与・販売							2	2
訪問介護	11	1			1	13	22	35
訪問看護	2	1				3	3	6
その他	2					2	1	3
総 計	60 37.1%	4 2.5%	13 8.0%	1 0.6%	2 1.2%	80 49.4%	82 50.6%	162 100.0%

職員人数	問3で「把握している」と答えた事業所						無回答	総 計
	一度も ない	1 回	2～5 回	6～10 回	11 回 以上	計		
5人以下	16					16	21	37
6～10人	17	2	2			21	20	41
11～20人	14		4			18	21	39
21～30人	5		4		1	10	12	22
31人以上	8	2	3	1	1	15	8	23
総 計	60	4	13	1	2	80	82	162

問6 おおむね1年以内に、不当な要求によるカスタマーハラスメントが発生した回数はいくつですか？

事業所の種別	問3で「把握している」と答えた事業所						無回答	総計
	一度もない	1回	2～5回	6～10回	11回以上	計		
介護老人福祉施設	3	3				6	6	12
介護老人保健施設			2		1	3		3
居宅介護支援	5	6	6	1	3	21	16	37
短期入所生活介護		1	3			4		4
地域包括支援センター		1	1		1	3	2	5
地域密着型介護老人福祉施設			1			1	1	2
地域密着型通所介護	4	1	1			6	11	17
通所リハビリテーション				1		1	3	4
通所介護	5	2	5		1	13	4	17
特定施設入居者生活介護			1	1		2	3	5
認知症対応型共同生活介護	1		1			2	8	10
福祉用具貸与・販売							2	2
訪問介護	3	2	6	1	1	13	22	35
訪問看護	1		2			3	3	6
その他	1		1			2	1	3
総計	23 14.2%	16 9.9%	30 18.5%	4 2.5%	7 4.3%	80 49.4%	82 50.6%	162 100%

職員人数	問3で「把握している」と答えた事業所						無回答	総計
	一度もない	1回	2～5回	6～10回	11回以上	計		
5人以下	5	3	6	1	1	16	21	37
6～10人	6	5	7	1	2	21	20	41
11～20人	7	3	6	1	1	18	21	39
21～30人	2	2	5		1	10	12	22
31人以上	3	3	6	1	2	15	8	23
総計	23	16	30	4	7	80	82	162

問7 おおむね1年以内に、セクシャルハラスメントによるカスタマーハラスメントが発生した回数はいくつですか？

事業所の種別	問3で「把握している」と答えた事業所						無回答	総計
	一度もない	1回	2～5回	6～10回	11回以上	計		
介護老人福祉施設	5			1		6	6	12
介護老人保健施設	2				1	3		3
居宅介護支援	16	1	2		2	21	16	37
短期入所生活介護	2		2			4		4
地域包括支援センター	2				1	3	2	5
地域密着型介護老人福祉施設			1			1	1	2
地域密着型通所介護	2		1		3	6	11	17
通所リハビリテーション				1		1	3	4
通所介護	4	2	5		2	13	4	17
特定施設入居者生活介護	1			1		2	3	5
認知症対応型共同生活介護	1	1				2	8	10
福祉用具貸与・販売							2	2
訪問介護	7		4		2	13	22	35
訪問看護	2		1			3	3	6
その他	2					2	1	3
総計	46 28.3%	4 2.5%	16 9.9%	3 1.9%	11 6.8%	80 49.4%	82 50.6%	162 100%

職員人数	問3で「把握している」と答えた事業所						無回答	総計
	一度もない	1回	2～5回	6～10回	11回以上	計		
5人以下	13	1	2			16	21	37
6～10人	10		7		4	21	20	41
11～20人	9	1	3	1	4	18	21	39
21～30人	5	1	3		1	10	12	22
31人以上	9	1	1	2	2	15	8	23
総計	46	4	16	3	11	80	82	162

問 8 カスタマーハラスメントが発生する原因をどう考えますか。

- ①利用者のモラルの低下 ②利用者の家族のモラルの低下 ③利用者による過度な期待・サービス範囲の誤認 ④利用者の家族による過度な期待・サービス範囲の誤認 ⑤コミュニケーションの不足 ⑥利用者やその家族の疾患によるもの ⑦職員による不適切なケア ⑧その他

事業所の種別	回答数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	総計
介護老人福祉施設	12	1	6	6	8	5	4	4	3	37
介護老人保健施設	3		1	2	3	1	3	1		11
居宅介護支援	37	16	19	20	29	10	17	5		116
短期入所生活介護	4	2	3	4	4	2	2	3		20
地域包括支援センター	5	2	4	4	5	4	3	2		24
地域密着型介護老人福祉施設	2	1	1	2	2	2	1			9
地域密着型通所介護	17	6	3	7	10	7	4	3		40
通所リハビリテーション	4	4	2	3	3	2	2	2		18
通所介護	17	7	4	9	11	5	8	3		47
特定施設入居者生活介護	5	3	2	3	3	2	4	2		19
認知症対応型共同生活介護	10	1	4	4	5	9	4	6		33
福祉用具貸与・販売	2	1	1	2	2	2				8
訪問介護	35	19	11	21	19	10	8	8	2	98
訪問看護	6	2	2	6	5	1	3	3	1	23
その他	3		1	2	3	1				7
総 計	162	65	64	95	112	63	63	42	6	510
	100%	40.1%	39.5%	58.6%	69.1%	38.9%	38.9%	25.9%	3.7%	

職員人数	回答数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	総計
5人以下	37	15	21	18	28	12	17	8	1	120
6～10人	41	17	13	27	26	12	11	9	1	116
11～20人	39	18	15	24	26	20	15	14	1	133
21～30人	22	7	6	12	17	10	9	4		65
31人以上	23	8	9	14	15	9	11	7	3	76
総 計	162	65	64	95	112	63	63	42	6	510

⑧その他【自由記述】

・経済的、社会的問題 介護施設におけるカスタマーハラスメントの原因として、一番はやはりコミュニケーション不足であると考えている。また、施設として対応できることと対応できないことを説明していないため、過度なサービスの要求が通じると思われてしまうケースもあるため、施設として対応可能なことと不可能なことを家族へ理解いただく説明を日常的に行う努力が必要となってくると感じている。

・利用者・利用者家族のモラル低下と思えるような申し出や申し出の仕方はあるが、カスタマーハラスメントという言葉や概念を持たないので発生しません。

・行政による利用者への働きかけがない事（事業所への研修義務化して終わりだとやる事増えるはお金はかかるはカスタハラは減らないは大変なだけ）。明確な線引きがない、または事業所によって異なる事。利用者は比較して一番都合のいいヘルパーを指標にするので、容認している他事業所ヘルパーがいるとどうにもならない。容認しているケアマネだとサービス事業所は打たれて打たれて最後は撤退で擦り切れて終わる。

・利用者家族等からの申し出に対し、施設側が曖昧な態度や返答、弱腰対応などで単純に「できません」というだけの申し出内容をカスタマーハラスメントにしてしまっているケースがある。利用者側の可能か不可能か判断できない単純な申し出に対しての施設側の対応能力不足でハラスメントになってしまうことは、施設の能力不足を利用者側のハラスメントという事でごまかしている。

問 9 カスタマーハラスメントが業務に与えた影響について教えてください。

- ①特にない ②職員のメンタルヘルスへの影響 ③業務の効率が低下した ④サービスの質の低下
⑤職場の雰囲気が悪化した ⑥休職者の発生・増加 ⑦離職率の上昇 ⑧事業所のイメージへの影響 ⑨その他

事業所の種別	回答数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	総計
介護老人福祉施設	12	3	8	4	2	2	1	3	1	1	25
介護老人保健施設	3		3	2		2			1		8
居宅介護支援	37	7	26	22	3	5	1	2	2	2	70
短期入所生活介護	4		4	2	1	4	1	2	1		15
地域包括支援センター	5		5	4		2			2		13
地域密着型介護老人福祉施設	2		2	1	2	1	1	2	1		10
地域密着型通所介護	17	7	9	3	1	4		1	2		27
通所リハビリテーション	4		2	1	1	3					7
通所介護	17	5	10	7	2	2	1	3	1	1	32
特定施設入居者生活介護	5	1	4	2		1		1	1		10
認知症対応型共同生活介護	10	2	7	1	2	3	1	3	3		22
福祉用具貸与・販売	2	1	1	1							3
訪問介護	35	12	22	6	2	4	1	4	4	1	56
訪問看護	6	3	3	1	3	1			1		12
その他	3		2	2							4
総 計	162	41	108	59	19	34	7	21	20	5	314
	100%	25.3%	66.7%	36.4%	11.7%	21.0%	4.3%	13.0%	12.3%	3.1%	

職員人数	回答数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	総計
5人以下	37	9	24	20	3	6	1	3	3	1	70
6～10人	41	9	28	13	6	8	2	2	6	3	77
11～20人	39	14	24	8	4	9		4	6		69
21～30人	22	5	15	7	3	5	2	7			44
31人以上	23	4	17	11	3	6	2	5	5	1	54
総 計	162	41	108	59	19	34	7	21	20	5	314

⑨その他【自由記述】

- ・カスハラがないので判断できません。
- ・仕事を失う事が怖くて現場の人間が我慢してしまう風潮ができた。
- ・他の利用者様が委縮してしまう。
- ・時間外の対応

問10 カスタマーハラスメントに関する事業者としての考えについて

①いかなる場合も事業者はハラスメントから職員を守る必要がある ②ハラスメントの防止は職員のスキルで対応するには限界がある ③ハラスメントを受ける職員自身にも問題がある ④職員の関わり方が上手くいってれば、ハラスメントは発生しない ⑤ハラスメントを受けることも仕事の一部である ⑥少しくらいで何でもハラスメントと言うのは大げさだ ⑦認知症等の病気または障害の症状として現れた言動等との区別が難しい ⑧その他

事業所の種別	回答数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	総計
介護老人福祉施設	12	8	9	1	1			5	2	26
介護老人保健施設	3	3	2	1				3		9
居宅介護支援	37	29	29	5	1		3	17	1	85
短期入所生活介護	4	4	4	2				1		11
地域包括支援センター	5	4	5	1	1		1	3		15
地域密着型介護老人福祉施設	2	1	2	1				1		5
地域密着型通所介護	17	13	11		2	1	1	5		33
通所リハビリテーション	4	3	3				1	4		11
通所介護	17	14	11	2			1	9		37
特定施設入居者生活介護	5	5	4					3		12
認知症対応型共同生活介護	10	6	7	1	2	2		5		23
福祉用具貸与・販売	2	2						2	1	5
訪問介護	35	27	24	6	1	1	1	10	3	73
訪問看護	6	4	6					5		15
その他	3	3	3	1				1		8
総計	162	126	120	21	8	4	8	74	7	368
	100%	77.8%	74.1%	13.0%	4.9%	2.5%	4.9%	45.7%	4.3%	

職員人数	回答数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	総計
5人以下	37	29	29	5		1	4	16	2	86
6～10人	41	31	29	4	3	2	3	20	2	94
11～20人	39	33	29	6	3	1	1	16	1	90
21～30人	22	16	16	3	1			10		46
31人以上	23	17	17	3	1			12	2	52
総計	162	126	120	21	8	4	8	74	7	368

⑧その他【自由記述】

・判断が難しいケースがある。例:「ケアマネは女性が良い」との希望がハラスメントに当たるのか?など
 ・明確に線引きは難しいが、やはり管理者が窓口となり相手の主張に耳を傾ける
 ・ハラスメントであるかどうかは慎重に検討する必要があると思う。なんでもハラスメントで片づけてはいけ
 ない。しかし、職員は全力で守る必要がある。
 ・我慢せずに日々の業務で感じることを数分でも報告しておく、事業所で共有することが大事だと考えます。深刻になる前に事業所として対応する必要がある
 ・職員が対応に苦慮している場合にはすぐに管理者・管理職が対応しており、カスハラは発生はない。無理な申し出に対しては毅然と断わり、(現在発生していないか)理不尽ないがかりには内容等によって警察や訴訟まで念頭に置いて対応しようと考えているのでカスタマーハラスメントと判断することも、言う事ありません。
 ・他業種と違い、介護の利用者は精神的、身体的に弱い立場である事を踏まえた対応が必要。
 ・ハラスメントというもののそのものが、曖昧であり、どんなケースでも被害者にも加害者にもなり得る、危険な認識であると考えます。

問 11 カスタマーハラスメントが発生した際の貴事業所の担当者について

①管理職・上司が対応 ②内容により異なる職員が対応 ③専門相談機関・法人本部が対応 ④特に担当者は決まっていない

事業所の種別	回答数	①	②	③	④	総 計
介護老人福祉施設	12	12	7	3		22
介護老人保健施設	3	2	1			3
居宅介護支援	37	33	8	7	2	50
短期入所生活介護	4	4	2	1		7
地域包括支援センター	5	4	3	2	1	10
地域密着型介護老人福祉施設	2	2	2	1		5
地域密着型通所介護	17	17	1			18
通所リハビリテーション	4	3	2			5
通所介護	17	16	7	4	1	28
特定施設入居者生活介護	5	5	3			8
認知症対応型共同生活介護	10	10	2	4		16
福祉用具貸与・販売	2	2				2
訪問介護	35	33	6	9	1	49
訪問看護	6	5	1	2	1	9
その他	3	3	1			4
総 計	162 100%	151 93.2%	46 28.4%	33 20.4%	6 3.7%	236

職員人数	回答数	①	②	③	④	総 計
5人以下	37	32	9	6	2	49
6～10人	41	39	8	8	2	57
11～20人	39	37	9	8	1	55
21～30人	22	21	7	6	1	35
31人以上	23	22	13	5		40
総 計	162	151	46	33	6	236

問 12 カスタマーハラスメントが発生した際の貴事業所の対応方法について

- ①事業所として事実確認を行う ②職員に今後の対応について明確に示す、もしくは話し合う場を設ける
 ③再発防止策を実施するまでは、複数人で対応する ④被害を受けた職員は関わらないように調整する
 ⑤被害を受けた職員へのカウンセリングや休暇取得を推奨する ⑥専門機関と連携し、被害を受けた職員へ法的・心的支援を含む全面的なサポートを行う ⑦利用者やその家族へ注意をする ⑧利用者の合意のもと契約を解除する ⑨特に何もしない ⑩その他

事業所の種別	回答数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	総計
介護老人福祉施設	12	11	8	5	6	2	1	4	4		2	43
介護老人保健施設	3	3	2		3			1				9
居宅介護支援	37	32	24	15	10	3	8	10	18	2	1	123
短期入所生活介護	4	4	3	2	2	2	1	2	1			17
地域包括支援センター	5	5	5	4	4		1	2				21
地域密着型介護老人福祉施設	2	2	2	2	2	2	1	1	1			13
地域密着型通所介護	17	13	14	3	3		1	6	3			43
通所リハビリテーション	4	4	3		3			2	2			14
通所介護	17	15	12	10	9	2	2	7	8		2	67
特定施設入居者生活介護	5	5	5	2	3			2				17
認知症対応型共同生活介護	10	9	10	5	5	4	3	3	3			42
福祉用具貸与・販売	2	2	2	1	1			1	1			8
訪問介護	35	34	24	14	18	7	7	14	8		3	129
訪問看護	6	6	5	1	5	1	1	2	4			25
その他	3	3	2	2	2	1	1	1				12
総 計	162	148	121	66	76	24	27	58	53	2	8	583
	100%	91.4%	74.7%	40.7%	46.9%	14.8%	16.7%	35.8%	32.7%	1.2%	4.9%	

職員人数	回答数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	総計
5人以下	37	32	23	14	11	5	8	10	14	2	1	120
6～10人	41	36	32	13	18	5	4	15	13		1	137
11～20人	39	39	33	18	22	8	7	16	12		4	159
21～30人	22	19	17	11	9	2	4	6	5			73
31人以上	23	22	16	10	16	4	4	11	9		2	94
総 計	162	148	121	66	76	24	27	58	53	2	8	583

⑩その他【自由記述】

- ・事業所としての対応の範疇を超える場合は、会社へ報告した上で、適切に対応を行う。
- ・利用者とその家族とも話し合い理解してもらう
- ・悪意のあるものに関しては利用者の合意のもと契約を解除する
- ・カスタマーハラスメントという言葉は使用しないので発生しません。
- ・上記の他、対応・決定事項を対象家族にも伝える。対応・決定事項については報告書を作成し事業所内で情報共有する。
- ・関係者各位に報告。今後の支援方法について議論する。
- ・ケアマネに連絡・相談、他事業所に連絡・聞き取りなどを行い利用者に説明を行う。（法人がお客様に対して「注意」はできません）

問13 介護事業所内でカスタマーハラスメントに関する研修や教育は行われていますか。

事業所の種別	はい	いいえ	総計
介護老人福祉施設	4	8	12
介護老人保健施設	2	1	3
居宅介護支援	19	18	37
短期入所生活介護	2	2	4
地域包括支援センター	2	3	5
地域密着型介護老人福祉施設	2		2
地域密着型通所介護	6	11	17
通所リハビリテーション	1	3	4
通所介護	7	10	17
特定施設入居者生活介護	1	4	5
認知症対応型共同生活介護	6	4	10
福祉用具貸与・販売		2	2
訪問介護	25	10	35
訪問看護	2	4	6
その他	2	1	3
総計	81 50.0%	81 50.0%	162 100%

職員人数	はい	いいえ	総計
5人以下	16	21	37
6～10人	18	23	41
11～20人	25	14	39
21～30人	13	9	22
31人以上	9	14	23
総計	81	81	162

問14 研修や教育が行われている場合、その内容について教えてください。

自由記述（一部要約）

- ・研修頻度・・・年1回,年2回,月1回など
- ・開催時間・・・30分,1時間,3時間30分など
- ・研修受講者・・・事業本部・管理者・管理職・従事者など
- ・研修形式・・・参集・動画・書面,ミーティングや勉強会という名目でも行っている事業所もあり。
外部の研修の受講も
- ・研修内容・・・ハラスメントの定義・防止・考え方・対応・メンタルヘルスケア

【その他】

- ・ハラスメント対策委員会を設置し,定期的に研修を行っている。(最低年1回)
- ・動画でハラスメントに関する資料が多くあるので,それを視聴している。
- ・今年度,柏市介護支援専門員協議会主催の「法的に考える介護支援専門員として知っておくべき・虐待,身体拘束,ハラスメント」を受講
- ・ハラスメントが起こった際に,事例とその対応について職員に周知し,考え方の統一を図った。
- ・柏市で市内地域包括職員研修のテーマとして取り上げ,全員が研修に参加した。さらに,柏市介護支援専門員協議会の研修のテーマにも取り上げられ,数名の職員が参加し,他の職員へも共有した。
- ・アンケート調査を行った
- ・ハラスメント禁止に関する指針について全員で再確認。
- ・適宜「そういったことがあればすぐに報告するように。こちらで対応する。職員の安全が一番大事である」と伝えている。
- ・今年度は職員にハラスメントについて書面を配布して周知し,レポート提出による研修をおこなった医療安全対策委員会にて研修
- ・厚労省からのハラスメント手引きや,他の検索事例などを題材とし,ハラスメントの種類や,会社としての方針を話し合う。
- ・入居者さまや家族,職員間での関係構築を普段から行い,ハラスメント予防を確認する。
- ・ハラスメントに関する専門の相談窓口がある。(本社対応)
- ・ヘルパーミーティングの際に話し合いを行う事があります。
- ・契約時にハラスメントの注意書きをお渡ししたり,信頼関係の構築の仕方を意見交換したりしています。

問15 事業者としてどのようなことが課題だと思いますか。

①特にない ②上司や同僚に相談しやすい職場の雰囲気づくり ③明確なマニュアルの共有 ④事業所内のサポート体制の整備 ⑤専門機関と連携し、被害を受けた職員への法的・心的支援を含む全面的サポート ⑥利用者やその家族への周知・啓発 ⑦職員への周知・啓発 ⑧カスタマーハラスメントを行う利用者やその家族との関係性 ⑨その他

事業所の種別	回答数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	総計
介護老人福祉施設	12		7	7	7	4	4	6	5	2	42
介護老人保健施設	3		2	2	2	1	2	1	1		11
居宅介護支援	37	1	24	12	22	16	21	17	15		128
短期入所生活介護	4		2	2	3	4	3	2	3		19
地域包括支援センター	5		4	3	4	3	5	5	3		27
地域密着型介護老人福祉施設	2		2	2	2	2	2	2	2		14
地域密着型通所介護	17		11	5	7	1	6	4	7	1	42
通所リハビリテーション	4		2	1	3		4	1	2		13
通所介護	17	1	13	9	10	6	9	8	7	1	64
特定施設入居者生活介護	5		4	1	3	2	3	2	2		17
認知症対応型共同生活介護	10		5	8	6	6	4	9	4		42
福祉用具貸与・販売	2		2	2	2	1	1				8
訪問介護	35	1	25	7	19	7	18	14	11	2	104
訪問看護	6		4	4	4	1	4	2	2		21
その他	3		2	1	1	2	2	1	2		11
総計	162	3	109	66	95	56	88	74	66	6	563
	100%	1.9%	67.3%	40.7%	58.6%	34.6%	54.3%	45.7%	40.7%	3.7%	

職員人数	回答数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	総計
5人以下	37	1	26	14	25	16	21	15	14		132
6～10人	41	1	23	11	20	9	23	17	17	3	124
11～20人	39		26	19	21	15	20	18	12	1	132
21～30人	22	1	17	9	14	6	12	13	12		84
31人以上	23		17	13	15	10	12	11	11	2	91
総計	162	3	109	66	95	56	88	74	66	6	563

⑨その他【自由記述】

- ・サポート体制については、事業所内ではもちろんのこと、運営する法人が現場で起こるカスタマーハラスメントについて理解を深め、適切に対応できる体制を作らねばと考える。
- ・利用者はその家族に対するハラスメントに対する理解を促すこと
- ・ハラスメントは受ける側の判断なので、事業者側がハラスメントと判断しなければハラスメントではない。ハラスメントは扱いによっていくつもの他の問題を発生させてしまうことがある。ハラスメントを発生させないことが一番大切なことである。
- ・容認しているケアマネから仕事を失わずに正しく提案する事。容認している他事業所と理解し合い方向性を一致させる事。
- ・利用者側の申し出等に対する施設側の毅然とした態度と明確な返答の徹底によるカスハラを発生させない。契約解除やあまりにも酷い態度言動等の場合には警察官を呼ぶ。最終的には訴訟による判断。職員全員のハラスメントに関する理解と上手なハラスメントの利用方法を学習する。
- ・市や国からのルールを発信してもらう。契約書にカスタマーハラスメントについて記載する。契約解除になる可能性がある事まで最初に伝える。

問16 これまで経験したカスタマーハラスメントの事例で共有できるもの（うまく対応できた事例，反省すべき事例 等）があれば，ご記入ください。

※個人情報や事業所が特定される内容は記載しないでください

自由記述

・職員の言葉遣いや聞き取りの内容から，入居者の罵声等へ繋がってしまった例があった。双方の人間性にもよるが，一度関係性が崩れると，誰が間に入っても修復するのは難しいと感じた。ハラスメントを受ける側も相当なストレスとなるので，反省すべき点とフォローが大切になってくと思う。

・包括支援センターで相談業務に従事していた際，何度か経験しました。利用者の人間性，モラルの低下，8050 問題等による疲弊により精神状態の悪化疾患による精神状態の不安定等，さまざまな背景はあります。その事業所のみでは対応が難しい場合もある。アルコール中毒などで精神疾患があり飲酒時は怒鳴り散らし，ドアを激しく叩く等，警察対応になる場合もあった。市の担当窓口から医療機関との緊急時連携出来るようなシステムがあると良いと感じます。これから事業所で研修を行なっていきたいと考えております。

・正直 最近はカスハラは少ないです。家族対応が悪い場合が多く，ケアマネさんに必ず間に入って貰い，利用者様の将来の事を大事に事業を勧めています。

・担当利用者が亡くなり，介入が終了した後，担当利用者の夫（自立，認知症なし）がケアマネに介護保険に関わりそうで関わない雑談のメールを頻回に送ってきたり，事務所へ来所する。多忙の為，契約していない方の対応はしていない旨を伝えてもメール，来所する。子どもや親しい友人，親せきがおらず，寂しさがある為かもしれないが，言動にセクハラがある。包括に繋ごうとしたが，自立度高く事業対象者にもならず，地域の行事の案内に留まり，「包括からこんなの紹介されたんだけど…」とまた来所してしまう。事業所の立地・特性上出禁にも出来ず，現在も対応に苦慮している。警察からの問い合わせに対し個人情報の提供をしたことに関して，本人が居宅支援事業所と地域包括支援センターに対し，電話や訪問で罵声や高圧的な態度で執拗に繰り返し苦情を申し立てた。個人情報保護法の「法令に基づく場合」が適応でき「目的外の利用における第三者提供」が可能な事例であり，事業所・法人・市役所と相談し，連携して対応した。反省すべきところは，個人情報を提供した際の記録に不備があったことである。本人に対し確実に説明がしきれなかったことから，付け込まれ執拗に繰り返される結果を招いたと考えられる。

・利用者様の体調異変を同居家族の方へ女性職員より電話で伝えと，職員に対し利用者家族より「死ね」「やる（殺す）ぞ」と1時間に渡り電話で脅される。その後，電話にて男性管理者より確認をすると「お酒を飲んでいた」「女は下なのに何で親の体調のことを言われなければいけないんだ」「自分が面倒を見ているから大丈夫だ」「日頃のうっぴんが溜まっていた」との話あり。後日，受診し緊急手術となる。暫くの間は男性職員対応とし，手術の結果でご家族様も納得され，女性職員の対応が可能となる。・以前勤務していた事業所にて，夜中に入居者の家族が事務所へ興奮して怒鳴り込んでこられ，1日だけ血圧測定が抜けてしまっていたという事実があったが，それに対し管理者の胸倉をつかみ，「上司を呼べ！，家族を殺す気かおまえら！」と脅迫してくることがあった。当時はあまりの迫力に言葉を失い，言われるがまま2時間も罵声を浴びせられる対応となってしまったが，現在であれば，ハラスメント窓口や警察への連絡など，冷静に対応できるものと考ええる。重要なのは，「お客様＝上だから何をしても許される」という概念を頭から外し，その都度ハラスメントが発生している原因を確認し，冷静に対処することが必要であると感じている。

・日頃から利用者，家族と顔を合わせ，いろいろな話を伺うようにして，信頼関係を築いている。職員からも普段から話を聞くようにしており，職員が現場で何か問題が起きたり困った時はすぐに相談窓口担当者が現場に駆けつけるような体制を整えている。

・入所中の父親が大相撲が好きなので，家族と外出している時間帯に見られない分を録画しておいてほしいというご要望に，ホームに録画機能が無いため対応できないと答えたところ激怒した件（精神的暴力・身体的暴力・不当な要求・セクシャルハラスメント）地域包括支援センターに間に入ってもらい，利用者，家族の話を聴取してもらい，解決の方向に進むことができた。

・利用者及び家族によるハラスメント行為（恫喝・暴力・暴言・侮辱行為）に対し毅然とした姿勢で対応を行い，利用者及び家族と職員のバランスを定め，法人本部と利用者及び家族との協議の結果，厳格な対応（契約解除）をとった。

不当な要求・過剰なサービスの強要に関して、本人・事業所管理者・担当ケアマネージャーで面談を実施。定められたサービスの説明、過剰なサービスを行うと、その分他の利用者が不利益を得る事を説明し納得して頂いた。

- ・その場では対応せず、必ず一度持ち帰るようにしている。
- ・そのうえで本部に相談し、明確な対応方法を決定、また起こりうる返答などを予想して事前に返答を決めておくことで、上手くいくことが多い。
- ・また、身寄り無しの利用者様でも、CW やケアマネージャーなど関わる方の協力を得て複数人で対応するようにしている。

- ・なにもかも事業所に投げて良いと思っておりそれが当然という方が多かった
- ・「ハラスメント」に該当するかどうかはわかりませんが、現場ではこういった小さな事象の積み重ねです。

■利用者の親族との事例「誠意と迎合は違う」

職員 A (責任者) の言動(無理しないでください・あまり動かないでください)により利用者様が(年寄扱いしたことに)機嫌を損ねて、施設の利用を拒むようになった。

その後、利用者の親族から施設に電話連絡あり。

職員 A の言動や態度に対する指摘と併せて、利用者の施設利用の解約に伴い、施設で利用していた靴と契約時に提出した書類すべての返却を要求された。

こちらは、返却できる書類を用意し、利用者へ連絡するも会いたくないとそのまま時間が経過。

――約 3 か月が経過し、親族から本部へ電話連絡がある。

上記の経緯を含め、音沙汰がないのはどういうことかと連絡が入る。

本部の担当者 B は事実確認含め、親族へ謝罪の連絡と今後の対応について話をする。

親族は、利用者自身は施設に通いたい、当該職員が許せないため施設にはいきたくないと言っている様子。

本部は、職員に対し不快にさせてしまった言動について指導する旨、担当を別の職員へ変更することを伝える。親族から利用者本人へ直接確認し、今後について話したうえでまた連絡すると言いつつ電話を切る

これまでの経緯から、こちらから催促の連絡はしないと判断し、連絡を待つことにする。――

――それから約 10 か月

突然、本部の管理部門へ親族から連絡が入る

電話窓口の者に対し、靴を返してほしいとだけ残し、電話を受けた担当者が名前を聞いても応えない。この話を受け、施設では直ぐに対応すべきか本部の担当者 B へ確認する。

報告を受けた本部担当者 B は直接親族へ連絡する

担当者 B は、親族に対し「電話をいただくはずだった」旨を伝える。

しかし、親族は話を聞き入れる姿勢なく、一方的に会社の対応を非難した。

担当者 B も経緯を説明し、論理的に話をするが、一方的に電話を切られる。

その後、すぐに親族は、本部へ連絡し担当者 B から(論理的に話したことを)威圧的に言われ、怖い思いをしたと申し出る。なおかつ、とにかく書類と靴を返してほしい・謝罪してほしいと言いつつ電話を切る。

本件について早く終わらせたい(縁を切りたい)と思っていたため、

本部の担当者 B は、施設の職員 C へ連絡し、ご自宅へ荷物を持っていくように指示。

施設の職員 C は、自宅でいろいろと話をされ、謝罪をして終わる

結局は、サービスを受ける側・提供する側で縦(優劣)の関係(構造)が成り立っているように感じた。顧客は神か。。

もちろん、事の発端は職員の言動(表現)が起因であるが、その後の対応について然るべき大人の会話の中で合意された内容を覆し、あたかもこちらに非があったかのような対応。「連絡しなかったのはあなただよ。」ということである。こちらもこの手の対応として、メモを残しているため根拠を下に相手に伝えているため、引くに引けなかったのだと思われる。

現に、この親族は、本件に関し全く関係のない職員に対し、感情的に言い放って終わっている。

電話口の職員からすればこの 1 件で、電話に出る恐怖心を抱くこともあると思う。

- ・男性利用者から女性職員への性的な発言

男性利用者同士の口喧嘩で、あいつの利用を断れ、など強要される

窓口の職員と関係がうまくいかない場合、担当職員を変えた(女性→男性)ことで威圧的態度、攻撃的言動がおさまった。

- ・精神疾患がある利用者様が突然怒り出して暴力をふるってしまった。原因はいまだに不明です。結果、利用中止となりました。

- ・利用者やそのご家族による過剰なサービスの要求とならないように、事業所が出来る限りのサービスを理解して頂けるように説明していく。

- ・家族による過剰な援助要求。以前の管理者で、(面倒を避けるため)対応してしまっていたことがあったと聞いている。通院同行・介助の依頼があり、できないということに対して怒ってしまうことがあり、通院を対応してしまった事があったと聞く。怒ればなんとかなると思わせてしまう土壌を作ってしまった事もよくないと考えている。この家族は他にも要求を過剰に求めてくる傾向が強かった。

できる事と対応できないことを明確にし、何度も家族に提示した。具体的には体調の悪化による整形外科的な症状に対して、リハビリを施設対応で行いたいと考える家族に対して、できる範囲（訪問マッサージ等）と不可能な範囲（整形への通院、介護保険・医療保険でできる事とできないこと等）の提示。「できない」という施設側に対し、恫喝に近いような怒りをぶつけてくれたが、毅然と対応。結果として退去（対応可能な施設への転居）となった。

・もともと罵声を浴びせたり、物を投げてきたり、暴力を振るってくる利用者様がいたりする為、対応方法を考えたり、限られたヘルパーのみで対応する事がある。特定のヘルパーだけで現場をまわすのには限界があり、精神的負担が一部のヘルパーに集中してしまう傾向がある。
暴言の電話を延々と事務所、本社にかけ続けられたケース。事実無根の内容であったため、対面で契約解除を伝える。

・利用者本人から指定されていない個所の掃除の要求がありました。最初は土間や布団干しなど、本人のみでは困難なため、手伝っていましたが本人が利用していない2階の掃除の要求がありました。もともとケアマネからもそこは出来ないと言明されていましたが、経験の浅いヘルパーにやるように要求。ヘルパーも説明の無い個所だったので管理者に確認のメールが送られて事が発覚しました。ケアマネに報告し、本人にも説明しましたが、本人はそのような場所は頼んでないと激高。認知症状もないため、恣意的な行為で行ったと思われます。其の後改めて掃除箇所を確認し2階は出来ないことを説明しています。当該ヘルパーは一時的にそこからは外し折を見て復帰を考えています。

・【失敗例】

カシワニネット書き込みから、十分な関係機関の共通理解が行われないまま利用者に「今、こういう話になっている」と説明したヘルパーがいて利用者が激怒した。
サービス内容に含まれない禁止行為（宝石を磨く等）の強要。家事全般について怒鳴り散らし何度もやり直しさせる。ケアマネが認識しているが、利用者側に改善はなく事業所が次々と撤退している。市や包括を巻き込み話し合いを行うこと
サービス提供中の利用者の事故によりご家族宅へ謝罪に伺った際、直接事故（職務）とは関係のないことで罵声を浴びせられた、「お前」等の言葉で人格を否定されるような発言があった。その後も面会には訪れるものの、挨拶や職員とのコミュニケーションは無視されている。（事故前より挨拶等はしていただけなかった。）キーパーソンは別の方なので、主にそちらとのやり取りとしている。

・利用者家族が突然「ケアマネが何もしない」と市や県に訴えたことがあり、管理者が事実確認や利用者家族への対応を行いました。事実確認の結果、ケアマネ業務はきちんと行われており、日常的に早朝、深夜問わず連絡があり、対応しきれないことから「何もしない」という発言に繋がったこと、ご家族も精神的な疾患を抱えていることもわかりました。早い段階で管理者が同行すればよかったと反省しています。

・ケアマネージャーを何人も交代している方への対応が困難である。
介護保険ではすべての問題が解決できると過剰な期待をしている家族への対応が困難である。

・①職員のミスにより、利用者ご家族が激怒した。ミスした職員からの謝罪をしたが聞き入れてもらえず、事業所に来訪。管理者が代わりに話を傾聴し、謝罪、担当を交代することで対処できた。スタッフのミスもあるが怒り方が尋常ではなかった。2時間以上、長時間にわたり話を傾聴し、謝罪を続けた。②認定調査の結果がでるのが遅いと激怒され、申請から結果が出るまでの日程を説明したが、理解されず、3日間メールにて責められ続け、市に苦情を言うといわれた。本部に苦情が入ることを連絡、状況を聞いてもらい、そこまでの不備はないと理解してくれた上で、本部からも利用者ご家族に謝罪してくれた。

・支援内容について過剰に要求してくる家族

昼夜、深夜早朝、時間を問わずメールで家族の求める支援を要求してくる。

時間内に行えない事を伝えるも受け入れず。

担当者会議への参加を依頼しても拒否。支援者と接触を持とうとしない。

利用者、その家族とは最初からメールでのやり取りを出来るだけ行わない様にするべきだった。

・ショートステイ、デイサービスに対して、訪問診療での看護指示を他事業所でもすべて対応が可能と判断されている為に医療指示の依頼に対して高圧的な発言が事業所や家族より行われることがある。看護師の特定行為及び特定行為区分の詳細項目（38行為21区分）に準じての対応について、その程度も出来ないなどの発言を受けることがある

・個人的には業務外のことを依頼された際に断るが、高圧的な態度に出るという利用者がいました。契約解除になろうとも毅然としてできない業務はできないことを理解できるまで説明します。ハラスメント事例として取り上げた訳ではありませんが、事務所内会議にて事例として取り上げ対応について周知しています。

問17 本調査の回答内容に補足等がありましたら、ご自由にご記入ください。

自由記述

- ・相談が出来る機関が明確になっていたら嬉しかったな、と思います。
- ・弊社では現在までにカスタマーハラスメント事例は発生していませんが、予防策やもし発生した場合の対処について今後も検討していきたいと考えています。
- ・アンケート実施の意図はなんですか？行政にて課題解決を行っていくのでしょうか？
- ・利用者家族やケアマネに利用者の暴言、暴力、セクハラ行為があることを伝えても「それがあなたたちの仕事でしょ。文句言わないでください、そちらで対応してください」とまともに取り合ってもらえた試しがない。
- ・利用者家族から「うちの父がそんなこと（セクハラ）をするはずがない。名誉棄損で訴えるぞ」とまで言われたこともある。
- ・他にも家族から「送迎の途中でスーパーに寄って食材を買って自宅で料理をして母に夕飯を食べさせてから帰ってくれ。金を払っているのだからその程度のサービスをしろ」とも言われたことがある。
- ・利用者に関しては認知症なので仕方ない部分はあるが、利用者家族の暴言や異常な上から目線などのモラルの低さが特にひどい。また、それに関してほとんどのケアマネが「私は関係ないからそっちで対応してくれ、今後そのことで私に連絡しないでくれ」などという対応をとるのでケアマネ自体のモラルややる気のなさをどうにかしてほしい。
- ・介護事業所内でカスタマーハラスメントに関する研修や教育は行われていますか。の回答について、法人代表・管理者・介護支援専門員については、話合いの機会を設けハラスメントに発展しそうな場合は意見を出し合うことにしております。
- ・ご家族の中にはマウントをしてくる家族がおり、司会進行から、計画まで思うとおりに動かそうとする。プランで介護がすべて回ると信じている。家族に受診の付き添いなどお願いしたが、すねてしまいトラブルに発展。担当を変わりたい旨を話すが聞き入れてくれない。
- ・当施設は認知症専門であり、回答については認知症によるものの可能性はあります。一応回数としては回答します。
- ・カスタマーハラスメントは、利用者や利用者家族からの自由な表現による自由な申し出に対して、施設側がハラスメントと感じ判断するものであるから、同時に施設側による利用者の自由を妨害するハラスメントの可能性も発生することになる。重要な事はハラスメントかどうかの判断やその解決を考えることではなく、その原因となっている問題への適切な対応である。
- ・介護事業者として、事前の説明と同意・明確な判断結果を毅然とした態度で伝えることで不要な質問や申し出は減り、反社会的勢力はいうまでもなく、法的に問題がある場合などは警察通報・訴訟までの対応手順を準備しておくことを双方で認知することで問題の発生も解決もより円滑になるのではないかと考える。「カスタマーハラスメント」という言葉自体が不要な存在であり、一部の学者や利権関係者に利用されている言葉に振り回され、課題を増やすことは誰も幸せになれない。ことは遊びに税金を使わないで欲しい。パワハラ・セクハラと違い、カスタマーハラスメント問題は公的機関が税金を使って介入するものではない。
- ・ニュースでカスタマーハラスメントについて取り上げている認知はしていたが、アンケートを通して、カスタハラについて調べる良い機会になりました。ありがとうございました。
- ・訪問系はどうしても現場で我慢せざるを得ない状況になりがち。
- ・サービス事業所に研修を義務化させるのではなく、ケアマネの定期訪問時にチェック項目を作りサインしてもらう事で抑止につながる。
- ・カスタマーハラスメントに関して、行政が歳費を使用してまで大事に対応する必要は全くないと考えます。
- ・市に対して、対応についての確認、対応依頼を行うも実施頂けなかった。
- ・大きな問題だと認識しております。市でも指針を作成し、各事業所への周知をお願いしたい。行政が動くことで各事業所も取り組んでいただけたらと思います。ただでさえ少ない介護職を大切にしていきたいです。
- ・セクハラ・パワハラに関しての研修会等の開催については行政の指導等が重要かと思いますが、（反社会勢力や無法者などからの嫌がらせを除けば）カスタハラに関しては顧客対応能力のない民間業者の良い訳にしか思えません。
- ・昔からハラスメントは多くあり、「病気だから仕方ない。」「それも仕事のうちだ。」という悪しき慣習も介護現場ではありました。
- ・介護職の離職にも大きく関係あると思います。今後マニュアルのひな形や周知に繋がるものを示していただけるとありがたいです。
- ・カスタマーハラスメントに対して、一事業所の限られた職員での対応は極めて困難である。また、法的拘束力もない。
- ・単純に職員の質が悪いと片付けられては困ると思います。
- ・特に包括支援センターは面談を必須としている中で、もし今後、来所者が受付カウンターで激高して暴力行為に発展した場合、即座に警察等への通報手段もないので、防犯上の対策も手薄であると感じる。防犯カメラもない、通報手段もないとなると職員の生命も危ぶまれる状況である。
- ・センターの特性上、職員が訪問に出ていると事務所内の職員は1人になる状況もあり、また土曜日においては1人出勤の環境になる事もある為、有事の際はどこに助けを求めているのか疑問である。
- ・カスタマーハラスメント問題については、介護保険事業者では限界があると感じており、行政が措

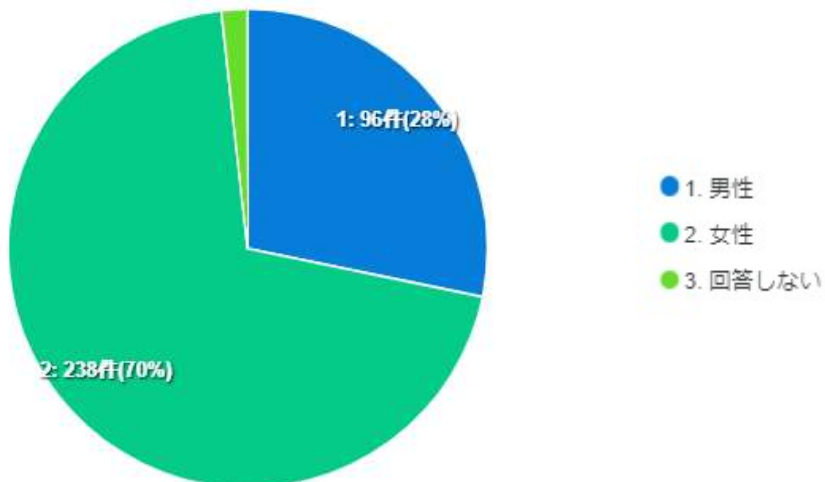
置の権限の中で対応していくべきだと考えております。

・都内ではカスタマーハラスメント対策として、職員向けハラスメント電話相談窓口を設置しているようなので、全国的にも良い取り組みはどんどん広がっていくことを切に願っております。

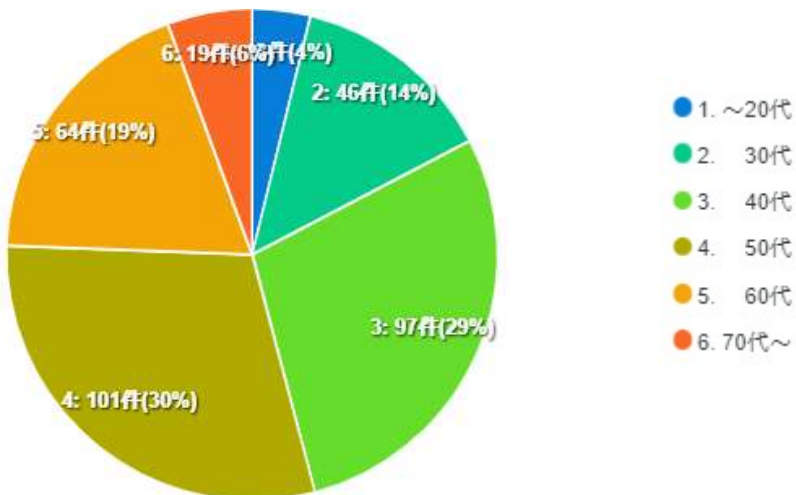
・職員のミスもあるが、尋常な怒り方でなかった。対応としてはミスに対して謝罪をするしかないが、ミスによる修正ができていても怒りがおさまらない状態だった。この程度では、上記対応で乗り切るしかないと思うが、今後同じようなことがあると考えられ、とても負担に思う。事業所から契約を正當に解約できるようになればいいと思う。

(2) 柏市介護サービス従事者調査

問1 あなたの性別を教えてください。

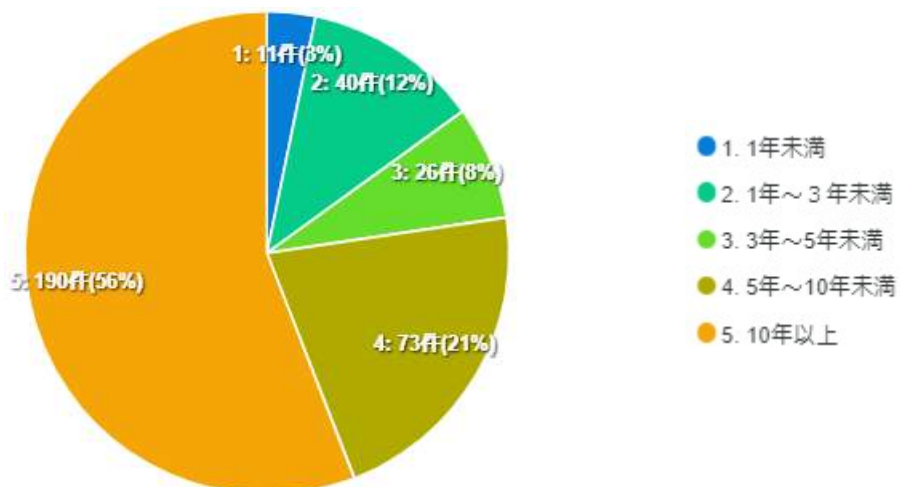


問2 あなたの年齢を教えてください。



問3 介護事業所での通算勤務年数は次のうち、どれですか。

※現在お勤めの事業所とは別の事業所での勤務期間も含めてください



問 4 おおむね 1 年以内に、利用者またはその家族からのハラスメント（以下、カスタマーハラスメント）を受けたことがありますか？

※主なカスタマーハラスメント

- ・精神的暴力（罵声、侮辱、威圧的な態度、いやがらせ等）
 - ・身体的暴力（押す、叩く、ものを投げる、手をはらう等）
 - ・不当な要求（サービスの過剰な要求、長時間の拘束等）
 - ・セクシャルハラスメント（必要もなく触る、性的な話をする、執拗にプライベートな内容を聞く等）
- [※本アンケートでのカスタマーハラスメントは、認知症等の病気または障害の症状として現われた言動等は含みません]

性別	ある	ない	総計
男性	39	57	96
女性	104	134	238
回答しない	1	5	6
総計	144 42.4%	196 57.6%	340 100%

年齢	ある	ない	総計
～20代	7	6	13
30代	23	23	46
40代	54	43	97
50代	38	63	101
60代	19	45	64
70代～	3	16	19
総計	144	196	340

勤務年数	ある	ない	総計
1年未満	2	9	11
1年～3年未満	15	25	40
3年～5年未満	15	11	26
5年～10年未満	33	40	73
10年以上	79	111	190
総計	144	196	340

問5 おおむね1年以内に、精神的暴力によるカスタマーハラスメントを受けた回数 はどのくらいですか？

性別	問4で受けたことが「ある」と答えた方						無回答	総 計
	一度も ない	1 回	2～5 回	6～10 回	11 回 以上	計		
男性	6	8	20	3	2	39	57	96
女性	27	19	36	12	10	104	134	238
回答しない			1			1	5	6
総 計	33 9.8%	27 7.9%	57 16.8%	15 4.4%	12 3.5%	144 42.4%	196 57.6%	340 100%

年齢	問4で受けたことが「ある」と答えた方						無回答	総 計
	一度も ない	1 回	2～5 回	6～10 回	11 回 以上	計		
～20 代	1	3	1	2		7	6	13
30 代	2	6	12	2	1	23	23	46
40 代	14	9	19	3	9	54	43	97
50 代	9	5	18	4	2	38	63	101
60 代	7	4	5	3		19	45	64
70 代～			2	1		3	16	19
総 計	33	27	57	15	12	144	196	340

勤務年数	問4で受けたことが「ある」と答えた方						無回答	総 計
	一度も ない	1 回	2～5 回	6～10 回	11 回 以上	計		
1 年未満			1	1		2	9	11
1 年～3 年未満		7	6	2		15	25	40
3 年～5 年未満	3	5	3	3	1	15	11	26
5 年～10 年未満	7	3	13	3	7	33	40	73
10 年以上	23	12	34	6	4	79	111	190
総 計	33	27	57	15	12	144	196	340

問6 おおむね1年以内に、身体的暴力によるカスタマーハラスメントを受けた回数はどのくらいですか？

性別	問4で受けたことが「ある」と答えた方						無回答	総計
	一度もない	1回	2～5回	6～10回	11回以上	計		
男性	30	2	6		1	39	57	96
女性	78	8	8	5	5	104	134	238
回答しない	1					1	5	6
総計	109 32.1%	10 2.9%	14 4.1%	5 1.5%	6 1.8%	144 42.4%	196 57.6%	340 100%

年齢	問4で受けたことが「ある」と答えた方						無回答	総計
	一度もない	1回	2～5回	6～10回	11回以上	計		
～20代	5		1	1		7	6	13
30代	18	1	4			23	23	46
40代	40	6	3	1	4	54	43	97
50代	29	2	4	1	2	38	63	101
60代	15	1	1	2		19	45	64
70代～	2		1			3	16	19
総計	109	10	14	5	6	144	196	340

勤務年数	問4で受けたことが「ある」と答えた方						無回答	総計
	一度もない	1回	2～5回	6～10回	11回以上	計		
1年未満	1			1		2	9	11
1年～3年未満	14	1				15	25	40
3年～5年未満	12	1	1	1		15	11	26
5年～10年未満	21	1	5	2	4	33	40	73
10年以上	61	7	8	1	2	79	111	190
総計	109	10	14	5	6	144	196	340

問7 おおむね1年以内に、不当な要求によるカスタマーハラスメントを受けた回数はいくつですか？

性別	問4で受けたことが「ある」と答えた方						無回答	総計
	一度もない	1回	2～5回	6～10回	11回以上	計		
男性	10	7	15	5	2	39	57	96
女性	36	20	25	13	10	104	134	238
回答しない				1		1	5	6
総計	46 13.6%	27 7.9%	40 11.8%	19 5.6%	12 3.5%	144 42.4%	196 57.6%	340 100%

年齢	問4で受けたことが「ある」と答えた方						無回答	総計
	一度もない	1回	2～5回	6～10回	11回以上	計		
～20代	2	3	1	1		7	6	13
30代	4	6	8	4	1	23	23	46
40代	18	8	16	5	7	54	43	97
50代	12	7	7	8	4	38	63	101
60代	10	3	5	1		19	45	64
70代～			3			3	16	19
総計	46	27	40	19	12	144	196	340

勤務年数	問4で受けたことが「ある」と答えた方						無回答	総計
	一度もない	1回	2～5回	6～10回	11回以上	計		
1年未満			1	1		2	9	11
1年～3年未満	4	7	3	1		15	25	40
3年～5年未満	4	4	4	1	2	15	11	26
5年～10年未満	9	4	8	6	6	33	40	73
10年以上	29	12	24	10	4	79	111	190
総計	46	27	40	19	12	144	196	340

問 8 おおむね1年以内に、セクシャルハラスメントによるカスタマーハラスメントを受けた回数はどのくらいですか？

性別	問4で受けたことが「ある」と答えた方						無回答	総 計
	一度もない	1 回	2～5 回	6～10 回	11 回以上	計		
男性	33	1	4		1	39	57	96
女性	64	10	20	4	6	104	134	238
回答しない	1					1	5	6
総 計	98 28.8%	11 3.2%	24 7.1%	4 1.2%	7 2.1%	144 42.4%	196 57.6%	340 100%

年齢	問4で受けたことが「ある」と答えた方						無回答	総 計
	一度もない	1 回	2～5 回	6～10 回	11 回以上	計		
～20 代	2	2		2	1	7	6	13
30 代	15	1	6		1	23	23	46
40 代	38	4	7	2	3	54	43	97
50 代	27	3	6		2	38	63	101
60 代	15		4			19	45	64
70 代～	1	1	1			3	16	19
総 計	98	11	24	4	7	144	196	340

勤務年数	問4で受けたことが「ある」と答えた方						無回答	総 計
	一度もない	1 回	2～5 回	6～10 回	11 回以上	計		
1 年未満	1			1		2	9	11
1 年～3 年未満	9	4	1	1		15	25	40
3 年～5 年未満	11		4			15	11	26
5 年～10 年未満	21		7	2	3	33	40	73
10 年以上	56	7	12		4	79	111	190
総 計	98	11	24	4	7	144	196	340

問9 これまでにカスタマーハラスメントがあなたに与えた影響について教えてください。

※介護事業所で勤務した全ての期間を含めてお答えください

①特にない ②強いストレスや不安を感じた ③しばらくの間、精神的に不安定になった(なっている)
④他の利用者に接する際にもストレスや不安を感じるようになった ⑤仕事へのモチベーションが低下した ⑥休職・退職したいと思った ⑦休職したことがある ⑧退職したことがある ⑨その他

性別	回答数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	総計
男性	96	39	48	16	13	37	10	1	2	1	167
女性	238	81	117	51	52	95	47	5	8	2	458
回答しない	6	2	2	1	2	3	2				12
総計	340	122	167	68	67	135	59	6	10	3	637
	100%	35.9%	49.1%	20.0%	19.7%	39.7%	17.4%	1.8%	2.9%	0.9%	

年齢	回答数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	総計
～20代	13	3	8	3	6	5	2				27
30代	46	12	27	10	15	22	10				96
40代	97	29	58	18	23	45	19	1	4	2	199
50代	101	36	50	25	16	40	20	5	5		197
60代	64	26	23	12	5	22	8		1	1	98
70代～	19	16	1		2	1					20
総計	340	122	167	68	67	135	59	6	10	3	637

勤務年数	回答数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	総計
1年未満	11	8	2	1	1	3	1				16
1年～3年未満	40	18	14	4	5	15	8		2		66
3年～5年未満	26	10	14	3	6	8	2				43
5年～10年未満	73	26	38	14	18	26	15	1	1	1	140
10年以上	190	60	99	46	37	83	33	5	7	2	372
総計	340	122	167	68	67	135	59	6	10	3	637

⑨その他【自由記述】

- ・会話の中で冗談っぽく性的な話をしてその場を笑わせたいと思うかたはいます。その都度話を流して対応しています。すべての人が対応しきれんとは思えませんが、胸が大きいことを指摘されることは嫌な気持ちになりますし、送迎等も気を付けて運転しますが社内がそんな会話になるとヒヤヒヤします
- ・担当を外れた方が良いか悩んだ。男女差別を感じては、クールに接することがあった。
- ・双方に対応の誤りはなかったのか？

問10 カスタマーハラスメントに対する考えについて教えてください。

①いかなる場合も事業者はハラスメントから職員を守る必要がある ②ハラスメントの防止は職員のスキルで対応するには限界がある ③ハラスメントを受ける職員自身にも問題がある ④職員の関わり方が上手くいってれば、ハラスメントは発生しない ⑤ハラスメントを受けることも仕事の一部である ⑥少しくらいで何でもハラスメントと言うのは大げさだ ⑦認知症等の病気または障害の症状として現れた言動等との区別が難しい ⑧その他

性別	回答数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	総計
男性	96	65	65	13	6	5	9	36	5	204
女性	238	161	155	16	16	6	9	97	4	464
回答しない	6	6	2					2		10
総計	340	232	222	29	22	11	18	135	9	678
	100%	68.2%	65.3%	8.5%	6.5%	3.2%	5.3%	39.7%	2.6%	

年齢	回答数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	総計
～20代	13	10	9	2	1			8		30
30代	46	31	34	3	2	2	2	29	1	104
40代	97	64	69	10	6	5	8	45		207
50代	101	66	70	8	4	2	5	35	1	191
60代	64	48	37	5	4	1	2	16	5	118
70代～	19	13	3	1	5	1	1	2	2	28
総計	340	232	222	29	22	11	18	135	9	678

勤務年数	回答数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	総計
1年未満	11	7	6		1			3		17
1年～3年未満	40	35	24	4	5	1	2	17		88
3年～5年未満	26	14	21	1	2		1	16	1	56
5年～10年未満	73	46	46	7	4	3	3	29	4	142
10年以上	190	130	125	17	10	7	12	70	4	375
総計	340	232	222	29	22	11	18	135	9	678

⑧その他【自由記述】

・ご利用者様に寄り添うことはもちろんですが、送迎時など短い時間での家族とのコミュニケーションが事業所の顔として接する職員の対応関わり方が両者のより良い理解を生むのではないかと考えます。
 ・ハラスメント全般にいえることだが、ハラスメントと最初に判断するのが受け手側の職員である以上、内容だけでなく気分であったり、職員の精神的成熟度であったり不確定要素があまりにも多すぎるために、カスタマーハラスメントという認識はやめにして、別の角度から見て確認して分析して、他の言葉で表現すべきではないかと考えます。嫌な気になる事を何でもハラスメントとしてくりたがるのは今一度考え直してほしいと思います。
 ・一方的に不当な事を言われても謝らなければならない現状はおかしい。
 ・過剰なサービスについて…家族にもきちんと説明してほしいです
 ・ハラスメントと断定するには、利用者との関係性や経緯の状況を常に報告や連携が取れている状態でなければ、判断するには難しいケースがあると思う。事業所での利用者のケース会議を常時行う事で情報を共有し、対策を講じることで解消できるケースもあると思われる。
 ・カスタマーハラスメントを職員のスキル不足と言う事業所は、パワハラ・フキハラなど他のハラスメント問題も持っている経験上思います。

問 11 カスタマーハラスメントが発生する原因をどう考えますか。

①利用者のモラルの低下 ②利用者の家族のモラルの低下 ③利用者による過度な期待・サービス範囲の誤認 ④利用者の家族による過度な期待・サービス範囲の誤認 ⑤コミュニケーションの不足 ⑥利用者やその家族の疾患によるもの ⑦職員による不適切なケア ⑧その他

性別	回答数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	総計
男性	96	43	51	53	63	39	36	27	4	316
女性	238	92	107	147	138	86	89	37	6	702
回答しない	6	2	4	4	3	1	2	1		17
総計	340	137	162	204	204	126	127	65	10	1,035
	100%	40.3%	47.6%	60.0%	60.0%	37.1%	37.4%	19.1%	2.9%	

年齢	回答数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	総計
～20代	13	5	9	9	6	8	5	5		47
30代	46	22	30	29	35	18	24	9	1	168
40代	97	43	49	68	66	40	35	24	2	327
50代	101	46	48	63	63	26	36	15	2	299
60代	64	19	25	29	28	24	26	10	3	164
70代～	19	2	1	6	6	10	1	2	2	30
総計	340	137	162	204	204	126	127	65	10	1,035

勤務年数	回答数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	総計
1年未満	11	3	2	7	6	4	3	1		26
1年～3年未満	40	14	19	25	26	17	13	7	2	123
3年～5年未満	26	8	11	19	20	10	12	4		84
5年～10年未満	73	33	33	44	38	24	23	14	4	213
10年以上	190	79	97	109	114	71	76	39	4	589
総計	340	137	162	204	204	126	127	65	10	1,035

⑧その他【自由記述】

・様々な原因や、その時の言い方や、ふるまい、感情などもあると思うので、一概に「これが原因で発生している」とは答えが出せません。
 ・事業者が契約時などに、きちんと説明しているのでしょうか。それでも利用者がカスハラを行う場合は、利用者・家族の問題だとは思いますが。
 ・インターネット(SNS)の誤った情報や認識の違い
 ・色々な事が複合され起きていると思います。
 ・利用者、家族の背景を知れば、受け取り手の受け止めも理解を示せる場合もある。が、一人で対応するのではなく、周囲の複数名での対応が望ましい

問12 カスタマーハラスメントに対する事業所の対応について、どのように感じていますか？

性別	非常に満足している	まあまあ満足している	普通	あまり満足していない	全く満足していない	総計
男性	8	16	61	5	6	96
女性	20	55	109	36	18	238
回答しない		1	3		2	6
総計	28 8.2%	72 21.2%	173 50.9%	41 12.1%	26 7.6%	340 100%

年齢	非常に満足している	まあまあ満足している	普通	あまり満足していない	全く満足していない	総計
～20代	1	4	6	1	1	13
30代		6	32	4	4	46
40代	5	24	50	13	5	97
50代	13	20	43	15	10	101
60代	7	15	30	7	5	64
70代～	2	3	12	1	1	19
総計	28	72	173	41	26	340

勤務年数	非常に満足している	まあまあ満足している	普通	あまり満足していない	全く満足していない	総計
1年未満	1	2	8			11
1年～3年未満	6	11	17	4	2	40
3年～5年未満		6	15	2	3	26
5年～10年未満	9	18	32	7	7	73
10年以上	12	35	101	28	14	190
総計	28	72	173	41	26	340

問13 カスタマーハラスメントに対する事業所の対応について、「非常に満足している」、「まあまあ満足している」と答えた方に聞きます。
何に満足していますか。

①上司に相談しやすい職場環境 ②同僚に相談しやすい職場環境 ③明確なマニュアルの共有
④職場でのサポート体制の整備 ⑤専門機関と連携した法的・心的支援を含む全面的なサポート
⑥利用者やその家族への周知・啓発 ⑦職員への研修 ⑧その他

性別	回答数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	総計
男性	24	20	13	4	8		1	3	1	50
女性	75	61	51	11	25	6	10	13		177
回答しない	1	1	1	1	1	1	1	1		7
総計	100	82	65	16	34	7	12	17	1	234
	100%	82.0%	65.0%	16.0%	34.0%	7.0%	12.0%	17.0%	1.0%	

年齢	回答数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	総計
～20代	5	4	4	2	3	1	1	2		17
30代	6	5	5	1	4		2			17
40代	29	26	21	5	9	2	4	3		70
50代	33	27	17	4	11	1	1	5		66
60代	22	18	16	4	6	3	4	6		57
70代～	5	2	2		1			1	1	7
総計	100	82	65	16	34	7	12	17	1	234

勤務年数	回答数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	総計
1年未満	3	2	2	1						5
1年～3年未満	17	14	12	4	7	3	4	4	1	49
3年～5年未満	6	6	4	1						11
5年～10年未満	27	21	17	5	10	1	4	4		62
10年以上	47	39	30	5	17	3	4	9		107
総計	100	82	65	16	34	7	12	17	1	234

⑧その他【自由記述】

記入なし

問14 カスタマーハラスメントに対する事業所の対応について、「あまり満足していない」、「全く満足していない」と答えた方に聞きます。何に不満を感じていますか。

①上司に相談しづらい職場環境 ②同僚に相談しづらい職場環境 ③明確なマニュアルの共有 ④職場でのサポート体制の整備 ⑤専門機関と連携した法的・心的支援を含む全面的なサポート ⑥利用者やその家族への周知・啓発 ⑦職員への研修 ⑧その他

性別	回答数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	総計
男性	11	3	1	4	7	3	3	2	3	26
女性	54	13	4	13	42	24	30	12	1	139
回答しない	2	1	1		1	1	2		1	7
総計	67	17	6	17	50	28	35	14	5	172
	100%	25.4%	9.0%	25.4%	74.6%	41.8%	52.2%	20.9%	7.5%	

年齢	回答数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	総計
～20代	2	2			1	2	2	1		8
30代	8	3		3	7	6	5	3	2	29
40代	18	4	3	2	13	7	6	3	1	39
50代	25	6	2	9	18	10	15	5		65
60代	12	2	1	2	9	2	6	2	2	26
70代～	2			1	2	1	1			5
総計	67	17	6	17	50	28	35	14	5	172

勤務年数	回答数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	総計
1年未満										
1年～3年未満	6	3		1	4	3	4	2		17
3年～5年未満	5	2	1	2	4	3	4	1	1	18
5年～10年未満	14	2	1	1	10	4	8	2	3	31
10年以上	42	10	4	13	32	18	19	9	1	106
総計	67	17	6	17	50	28	35	14	5	172

⑧その他【自由記述】

- ・上司の考え方がアップデートできていない。
- ・うまく対応できない人は会社が守ってくれなければ誰が守ってくれるの?という考え方になる、その利用者はもっと話がしたかったのではないかと、うまく対応できない看護師が悪いと言い方をされ、寄り添ってくれなかった。
- ・カスタマーハラスメントを起こした当事者に対してその年数が長いのに判定が甘く情状酌量の余地があるような対応だったため
- ・上司や同僚も介護職ですが。
- ・会社が上司にカスハラを解決する術を学ばせているんですか?
- ・なんでもかんでも上司に押し付けて解決すると、本気で思っているのでしょうか。
- ・問題を解決出来る専門のノウハウを持っている人は誰なのでしょうか。

問15 本調査の回答内容に補足等がありましたら、ご自由にご記入ください。

自由記述（一部抜粋）

- ・認知症の親を病院（特に心療内科、精神科）に連れて行かない家族が多すぎる。
- ・大変すぎて介護できないからと施設に丸投げし一切協力しない。それでいて「病院に連れて行かないなら利用をお断りするかもしれない」と伝えたと発狂して騒ぎ出す。うんざり。
- ・家族や利用者の職員に対しての当たり前にやれ感がひどい。事故※転倒などが起きた際に家族が次転ばせたら訴えると言い出すが当事者は認知症。理解出来ず立ち上がるが危険と説明しても理解出来ないのだから常に監視していないといけなくて他利用者への見守りも手薄になり負のスパイラルになる。家族もお金払ってる客感で何でもやれと介護拒否又は自身が老化して対応出来ない。他家族の認知症や言葉の理解が難しい人が増えている。
- ・事業所だけでは無く法人としての対応が必要。
- ・カスハラはとても辛かったです
- ・無理難題は、利用者は認知症によるところがあり、介護技術で乗り切ることが可能と考える、家族からのハラスメントは契約内容に遡ることが重要であり、事業所としてのはっきりとした対応が必要と考える。
- ・現在勤務事業所の対応には満足しています。相談もできる環境です。
- ・サービス提供側、サービス利用側ともにコンプライアンス遵守の意識は高まっていることに相反して、こうした問題が増加していること、また社会的注目度が上昇していることは何故かと疑問を感じています。社会的なIT化、DX化等にもなうコミュニケーション不足は一つの要因かと考えますが、その根本的な要因を明らかにし、対策をしていくことが解決の糸口になるのではないかと考えておる次第です。
- ・ハラスメントの問題を管理職が対応を行うことによる、精神的ストレス。高圧的な電話や休みの日であっても対応を求めるなど過剰に精神的に追い込まれることがある
- ・明らかに嫌な態度、嫌味な発言など、現在のハラスメントの定義に入らないと思われるお客様の対応に苦慮している。ケアマネの変更、事業所の変更もできるとお客様にも伝わるといいと感じる。当人にとって上記のような暴力は、原因に関わらず暴力だと思うのですが、病気による暴力はどのように受け止め、対応したらよいのか、という気持ちがあります。
- ・職員だけでなく利用者様の認知症状にも悪影響を与えほとほと困っている。
- ・ようやく現状を理解し施設全体で動いて対応してくれているが疲弊してます。
- ・家族の要望だから、家族の意に沿って対応するのは当然とするケアマネや管理者にいつも不満でした。理不尽な要望にもNOと言えないのはおかしいです。今は退職しているけれど、いろいろ思い出しました。利用者本位をはき違えている事は多いと思います。
- ・訪問介護の訪問先に非常に不衛生な状態の家がありました。同居の家族は健常者でしたが家事能力が低く、汚れたトイレも掃除できませんでした。劣悪な環境で排泄介助をしなければならないのは大きなストレスで、仕事への意欲を大きく低下させました。これもハラスメントの一種かと思っています。
- ・過去に何度か、カスハラを受けた際に柏警察署や主治医、男性の上司に代替対応してもらいおさまったケースがあります。
- ・20年以上ケアマネをしています、最近お客様、ご家族側の権利意識が高まり過剰要求が増えているように感じます。
- ・数年前の埼玉県での訪問診療医殺害事件のような事件も他人事とは思えませんでした。
- ・カスハラの程度が強いケースに対しては事業所単位でなく、柏市全体での検討窓口があると心強いです。
- ・「本アンケートでのカスタマーハラスメントは、認知症等の病気または障害の症状として現われた言動等は含みません」、この前提自体が問題。病気だから暴力を振るって良いという考えが、介護・医療に関わるスタッフへの配慮を感じない。離職が止まらない理由の一つだという理解がない。理不尽なことばかり言うてくる家族や利用者にもうんざりだが、殴られて、蹴られて、それを病気だからで終わらせるようなアンケートを行っている事が、そもそもお役所のパワーハラスメントだと思いませんか？
- ・今回は、暴力的な等攻撃的な内容が多かったが、実際に対応すると、「鬱々とした家族からずっと連絡来る。」「家族間の問題に調整として巻き込まれる」「家族の依存が高く、ケアマネとして異常な依存を受ける」等、攻撃性が高いというより依存性が高かったり過剰なサービスの要求が多いように感じる。
- ・世の中の認識が仕事の負担に対して給料が低い。求人も来ない。金持ちも普通の人も皆老いれば一人では生活出来ない。ケアマネは家族と同じ、後見人のように思う医療者や世間。善意では食っていけないです。
- ・認知症による周辺症状とはいえ、罵声、暴力に耐えるのはとても負担で自分で自分を責めてしまうことさえあります。対応の仕方が悪いと言われるのではないかと周りの目も気になります。カスタマーハラスメントがあればその旨をお伝えし、それでも改善なければ契約を破棄し、今後関わらないように対応しています。
- ・介護保険外のサービスと介護保険のサービスの境目の説明が難しく、どんなに説明しても理解されず、これくらいやってくれるのは当たり前だろうと言われることが多い。専門職もケアマネは介護保険外の申請書類を作成するのは当たり前と難病も障害サービスも自立支援医療もケアマネ？家族

の支援は致しますが…理解されず結局は何もしてくれないケアマネと怒鳴られます。訪問時も約束をしても利用者宅に他のお客様が来てダブルブッキングとなり…遠慮して早く帰ると、息子からケアマネが機嫌を悪くして帰った…と苦情が入りケアマネ交代。本当に精神的に辛いです。それが事務所の苦情対応でこちらの意見は聞いても記載されずに書類になっているのを見るのは本当に悔しいです。

・ケアマネです。介護保険の更新で、介護度がひとつ下がった認定となり、利用者と家族が不服に思われ、区分変更の手続きもしたが、結果は変わらず。非常に長い時間、日常生活状況申出書の記載についてご自宅で確認をさせられ、認定調査に関しても不満を言われ、結果「ケアマネが病状をしっかりと理解してくれていないから介護度が下がった」とケアマネ交替となった。ケアマネの仕事をだた行っていただけなのにそんな風に思われ、やってやれないと思った。

・ハラスメント以外のことです。仕事に見合った賃金、その為には保険料の引き上げを強く希望します。必要なサービスを適切に使うこと。ケアマネジャーの質の向上

・早い段階で利用者様やご家族に対して国をあげた注意喚起を示していかないと、介護職員はどんどん精神的に病んでいく人が増えていく一方だと思っています。

・私たちは介護保険法の元、極力正しい支援をしているにも関わらず、理不尽なハラスメントはどんな状況であれ、あってはいけない事だと思います。

・事業所の管理者として考える際と個人的に考えた際にカスタマーハラスメントへの考えが異なる。個人で考えた際は暴力や罵声をあびせられてもしょうがない。仕事だからと割り切っているが、管理者として考えた場合はやはりヘルパー全体も守る必要がある為、考えにズレが生じる。

・事業所間からもカスハラ、セクハラがあるので、悩むこともある。

・利用者・家族だけでなく、ケアマネの知識不足で過剰サービスを求められることが多発している。

・家族に「金払ってんだからー」と玄関先で怒鳴られる。

・家族から、介護の不満、世間の不満を施設や携帯電話にかけて、30分以上話す。

・女性利用者に性器を触られる。ブラジャーを付ける手伝いをさせられる。

・家族から、母親利用者の原因不明な骨折について、事故保険料支給額を「誠意を見せろ」と言われた。利用者から杖で叩かれたり、蹴とばされたり、箸で刺されることがあった。

・各種あるハラスメントの中で、私の職種ではカスハラは合いにくいので、深刻には考えていません。しかし、パワハラやフキハラなどでは、いつまでたってもどの事業所でも心身ともに蝕まれています。パワハラ・フキハラに比べたら、私の中ではカスハラはかなり深刻度の低いハラスメントなので、このような回答しか出来ません。

・執拗なハラスメントをしてくる利用者、家族が、弁護士をチラつかせて、恫喝してくることが最近多い。

・介護事業所からも弁護士を擁立するためのサポートが欲しい。

・利用者様からの暴言暴力は、自分自身でこなさないと思ったり、仕事だと思ったり、時にイラッとなり反抗してしまう自分をせめたりして、落ち込んだりしています。私たちにとってこれも、カスハラになることをして、少しほっとしました。ありがとうございました。

・利用者や家族に対して面談時に自分の言動がどのように働きかけているのかを最新の注意を払いながら職務に当たっているが、その中で利用者家族がこちらの発言に対して上げ足を取って、「言った、言わない」のレベルになるとどうにもならないこともある。

・燃え尽き症候群となって精神疾患を患い離職している同僚も過去に見ているので、職員を守る対策は今後も事業所内でも強化していく必要はあると強く感じている。

・女性利用者の嫉妬から「売女」と言われた。トイレ介助拒否の利用者につねられ、叩かれる。

家族の長電話に付き合わされる。女性利用者に小便をかけられる。いやらしい視線を感じる。

お尻を触って知らんぷり、体を押し付けてくる。

・現在事業所からの職員への研修を受ける度合いの差が大きい。その間現場の職員の減少した人数でのサポートは一切ないし、また職員や家族などによる欠員に関しての補佐は全くない??デメリットだけ感じる事が多い。