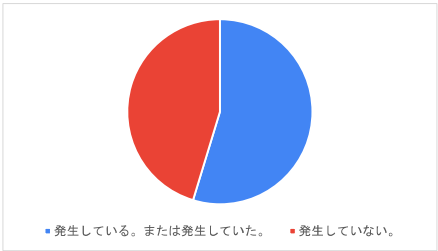


①事業所内でカスタマーハラスメント・セクシャルハラスメントの事例がありましたか。



②利用者・利用者家族等からハラスメントと思われる言動、行動を受けたことがありますか。



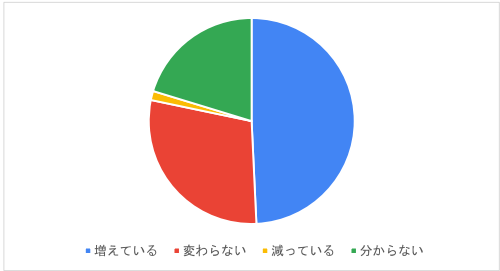
③過去1年で業務中に利用者又はその家族に下記の言動を受けたことはありますか。(複数回答可)

理不尽な要求	37
暴言・攻撃的態度で大声を出す	29
暴行・強く小突いたり、身体的暴力をふるう	4
長時間の拘束・長電話	29
「市に訴える」「裁判をする」等と脅す	18
「バカ・クズ・デブ」など人格、容姿を否定するよう	4
著しく不当な要求（金品・土下座）	5
体を触るなどの行為	4
刃物がある等脅しの言葉を言われた	1
事実と異なる内容で激怒された	1
事実説明をしても納得されない	1
認知症のある方からの暴言等	1
受けたことがない	9

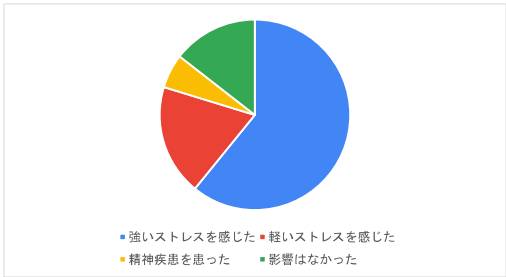
④その言動はどこで起きましたか。(複数回答可)

電話	43
メール	5
訪問中	36
事務所に来所され	7
なし	9

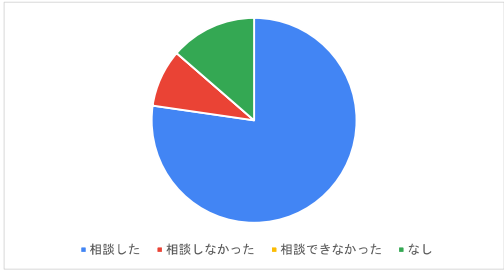
⑤ハラスメント行為は増えていると思いますか。



⑥ハラスメントを受けた自身への影響は



⑦ハラスメントを受けたとき、誰かに相談しましたか



⑧相談した相手は誰ですか。

上司（管理者）・先輩	31
同僚	10
家族	0
知人・友人	1
公的機関	12
部下・後輩	0
所属法人の相談窓口等	1
包括職員・利用している事業所の職員・主治	1

⑨相談後状況に変化はありましたか

変わらない	31
担当を委ねてもらった	9
収まった	7
支援を断られた	4
エスカレートした	0
その後入院になり退院後自宅に帰らず、支援が終了した。	1
対応が悪いと批判された。	1
利用者が逝去や施設入所で結局は解決せず	1
その時は解決せず退職した	1
支援を続けていくうちに態度が軟化した	1
その後変わらなかったが、亡くなられた	1
自身のストレスが減少した	1

⑩相談しなかった理由は何ですか。

相談しても解決しないと思った	1
誰に相談すればよいかわからなかった	1
自分で対応ができていたから	1
包括へ相談したが解決にいたらない。	1
生活歴や性格に伴うものだと思うから	3
認知症や精神疾患の症状とあきらめた	3

⑪ハラスメントを受けて業務にどう影響しましたか。（複数回答可）

長時間の拘束で他利用者の支援（訪問等）に支障が出た	38
長時間の電話の繰り返しで他ケアマネの業務にも支障が出た	21
精神的なダメージを受け、勤務ができなくなった	6
休職・退職した	2
対象者の支援に関しては必要時は2名以上で訪問している	1
業務に主だった影響が及ばない努力をした	1
しばらく仕事に手がつかなかった。	1
恐怖を感じるようになり、語気の強い利用者の支援を受けられなくなった。	1
ハラスメントと考えていない	1
業務が滞った	1
常時倦怠感や疲労感がある	1
精神的ダメージは受けたが勤務はできた	3
電話が来るのではという不安をいつも抱えて業務にあたっていた	1
長時間の拘束で他利用者の支援（訪問等）に支障が出た	1
担当交代迄時間がかかり精神的ダメージが大きかった	1
休みの日も落ち着かず、睡眠不足になった	1
時間帯、曜日をかまわずご家族の都合で連絡が来ることで心的負担を受けた	1
長時間の電話の繰り返しで他ケアマネの業務にも支障が出た	1
なし	10

⑫相談、報告を受けた時にどう対応しましたか。（複数回答可）

相談、報告を受けたが特段の対応はしなかった（経過観察を含む）	9
法人、事業所内で対応を検討した	34
外部の相談機関（行政、包括）に相談した	26
警察・弁護士に相談した	1
解決策なし、相談してもこの様な場面はあるだろうとあまり真剣に受け取ってくれなかった。	2
法人、事業所内で対応を検討した、管理者が相手方と話し合いをした。	1
相談せずに問題にはしていない	1
包括に相談しケアマネジャーの交代を依頼	1
対応していない	1
地域包括支援センターに相談したが対応はしてもらえなかった	1
警察・弁護士に相談した	1
なし	10

⑬対応後の状況はどうになりましたか。

相手と協議して改善した	6
相手と協議したが改善しなかった	14
ケアマネを交代した	21
後任を紹介して契約を終了した	5
後任を紹介せず契約を終了した	1
ケース終了まで担当を継続した	1
入院になり支援終了した	1
訪問診療医等と連携をはかり経過観察中	1
他の施設へ転居された。	1
解決する前に利用者が亡くなった	2
病気になった事でやりきれなさから来ていると思い対応を続けた	1
ハラスメントを意識されるようにはなったと思うが、根本にご家族の性質が大きく影響しているため、理不尽さが軽減してもなくなる見込みがかんじられない。	1
なし	9

⑭相談した相手にどんな対応を希望しますか。（複数回答可）

話を聞くだけではなく同行等をして理解してほしい	32
法人全体で対応策を検討してほしい	26
相手にハラスメントは容認しない事を説明してほしい	28
攻撃する利用者の受け入れを中止してほしい	20
担当を変更してほしい	13
行政や相談機関に対応してほしい	32
行政が、ケアマネを守る行動をして欲しい。	1
具体的な指示	1
法人として、サービス利用中止も念頭に対処することも想定しており、現在の対応方法で良い。	1
個人的に自宅に謝りに来い 書面で謝ってくるように	1
なし	6

⑮事業所内での【指針の策定】について

ハラスメントについて指針を策定している、または策定中	56
何も対応していない	8
策定の方法が分からない	3
検討している	1
策定したいが、「ハラスメントに値するかどうか」の線引きが難しい。	
ケアマネ個人の価値感だけではないため。	1

⑯ハラスメントから従事者を守る為にどのような対応が必要だと思いますか。（複数回答可）

利用者・家族への啓発活動	58
事業所内での情報共有	36
ハラスメントに対応する法人の組織体制の整備	43
専門知識をつけるための研修・スキルアップ	27
法人のハラスメント対策の教育	26
保険者（自治体）の支援、相談体制の構築・強化	48
ガイドライン・マニュアルの整備	22
相談体制の構築・強化、利用者支援という観点で利用者優位と思われやすいので、平等の立場でこちらも必要な主張が出来るようにして欲しい。	1
対象者へ市の見解伝達や同行訪問等	1
相談体制の構築・強化、契約を終了できるような整備が必要	1

その他、実際に受けたハラスメントや現在進行形で対応に苦慮している内容、社会・国・行政への要望等自由にお書きください。

1	ケアマネ側に落ち度がないにも関わらず一方的に大声で怒鳴られ、ケアマネ交代の話をすると、「それもめんどくせえんだよ」と取り合ってもらえない。
2	過去には、俺の言う通りにしないとお前の個人情報を使えと脅され、不可解な内容の話も肯定しながら聞かなくてはならなかった。
3	事業所ごとの対応は限界がある。藤沢市としての姿勢を示していただき、介護保険のパンフレットの事業者との契約のページに、事業者からの解約権についても具体的な内容の記載をお願いしたい。
4	相手（利用者・家族等）は、自らのハラスメント行為について、「ハラスメントである」という認識がないと思われる。「ハラスメントにあたる」と具体的な行為と根拠を示しながら慎重かつ丁寧に伝えても、驚かれたり、怒り出したりすることがある。契約時には、何がハラスメント行為なのかを重要事項説明書に記載して説明するようにしている。相手（利用者・家族等）がハラスメント行為を理解することで、利用者、支援者の双方が良好な関係が築けるようになると思う。社会・国・行政でも国民全体に対して「これがハラスメントだよ」というメッセージを提示してもらえるようお願いしてもらえたら、少しずつでも変わるのではないかと思います。このようなアンケートをとって頂き、ありがたいなと思います。よろしく願い致します。
5	終了はしたが、相手側を擁護する行政の態度はいかかなものかと思った。自分達を(行政側)守るばかりで、ケアマネを守る事は全くなかった。むしろ行政が相手側を擁護した為、こちら側に非がある様なイメージとなり火に油を注ぐ結果となった。又、痛み分けの様にこういったケースを詳しい情報を流さず次へ回すのは良くないと感じている。相手側は権利を主張してくるが、ケアマネ側にも拒否する権利があるという内容を契約書にも入れる必要があると思う。
6	話を聞くだけの行政や包括の対応では何も解決しないと思います。
7	精神疾患のある方への対応はハラスメントであるか（又は疾患への対応という扱いになるのか）悩む事例が多いと思います。
8	今回はキーパーソンの配偶者からでした。理不尽な要求(コロナ陽性判明直後の入院先調整を要求)をされ、怒鳴られました。電話でしたが、事業所内にいた管理者、同僚職員に聞こえるほどの大声でした。普段の業務、支援に殆ど関わりのない方からのハラスメントはどのように啓発、対応したらよいのか、難しいと思いました。
9	ハラスメント行為がエスカレートし、解約権を行使しても他ケアマネ事業所に変更した所でまた同じようなハラスメント行為が続き、複数のケアマネ事業所やサービス事業所が同じ被害にあってしまう。結局は、利用者本人に適切な支援が行われなくなる事になる。事業所も一人ケアマネ等規模が小さいと、弁護士等の相談ができない事や、法人の対応ということもない。ハラスメントが原因で離職につながればケアマネ不足の課題がもっと大きいものになると思う。保険者である市とケアマネ、支援事業所等一緒に対策や、ここまでの対応でよい等のガイドラインを作してほしい。
10	過去には理不尽な要求に対し対応が出来ない旨を伝えた所、至近距離から携帯電話を顔面に投げつけられたこともあります。事業所変更してもらい終了しました。現在進行形では、今まで問題ない関係性だったが、2か月前のモニタリング時にこちらが伝えた事を利用者が忘れてしまった事に対し「そんなこと聞いていない」と立腹され激昂される。逆に利用者が言われたことも「言っていない」と言われてしまい、その都度立腹される。その後も電話やモニタリング時に不機嫌な態度で攻撃的な言動が聞かれる。メモなどしているがメモを無くしてしまう。こちらが内容をメモして渡すと「馬鹿にしている」と言われてしまい、現在は言われるがままの状態と言われる文句を我慢して傾聴している状態です。
11	介護支援の認定を受けている方は包括への相談はできる可能性はありますが、介護の認定を受けている方はどこに相談してして良いのか？自分一人では対応難しい部分があると思いますので、気軽に相談窓口があると助かります。
12	併設の訪問看護で現在進行形で対応中脊損の50代の男性、一日2回の医療で訪問。看護師に対しての人格否定、大きな声での威嚇で看護師を精神的に追い込むことを楽しんでいる。管理者が同行すると、別人のように普通に振る舞い、弁も立つ。障害支援課に相談しても、たらい回しにされ、まったく解決にいたらない。カスハラの説明・研修より、支援者を護る仕組みをしっかりと作って頂きたい。介護支援専門員・訪問看護・訪問介護は原則、1対1での対応となるため、逃げ場もなく、精神を病んだり、病まないまでも離職となるケースは増えている。
13	包括支援センターが経験不足。ハラスメントが発生して包括に相談をするも、相手に対して厳しく指導しない。ハラスメントをする家族においては虐待も発生している状況もある場合があり、報告をしても包括や高齢者支援課は虐待疑いという判断で何もしようとせずにCMのみで対応を強いられる事も多い。CMが変れば良いというのは対策にはならず、包括・行政が相手側に厳しく指導する役割で動いてほしい。
14	何でも包括が、ケアマネジャーが解決に導くとキャッチコピーのように言うのはやめてほしい。十年前とは違う。なり手も少ない現実において簡単に利用できるといった夢のようなことを簡単に言わないでほしい。自助、共助の先のサービスであるということを啓蒙してほしい。支払いは伴うが事業者とは対等な立場で利用するものであり、善くなったら終了するものであることをことを浸透させてほしい。そしてハラスメントをすれば、サービスは利用できなくなることを広く伝えてほしい。
15	ケアマネや支援者側を守る必要もありますが、利用者や家族の権利もあり難しいところがあります。基準となる条例を整備して、ハラスメントに対する対策などを整備してほしい。
16	担当ケースのKPが直接市役所に問い合わせし市役所から電話があったが、内容はケアマネに関係ないことだった。市の担当者も興奮している様子があったが冷静な対応をして頂きたい
17	居宅のケアマネをしていた時、事業所からお客様への暴言を聞いたことがある。ご家族本人と事業所の見解が違ったため第三者として意見は出せなかった。
18	具体的な事例を多く集め、即効性のある対応策を整備してほしい
19	住宅型有料老人ホーム入所中の利用者家族により施設に対してのカスタマーハラスメントが現在進行中で、施設からの相談も受けているが以前ケアマネに対してもあった。今後に関しては現在施設がどのように対応していくか検討中。
20	ケアマネやサービス事業所を守って欲しい(同行訪問・説明・警告)。担当交代や引継ぎの支援・相談・代行して欲しい。
21	独立型居宅やひとりケアマネ事業所等ではハラスメント対応が難しい場合が多い。自治体レベルでのルール化やマニュアルづくり、法律の専門家の相談窓口等があると安心して仕事ができると思います。