

カスタマーハラスメントに関するアンケート調査結果と考察

1. アンケートの目的と背景

近年、介護現場においても、ご利用者様、ご家族からの不適切な言動や行為に直面する事が増え、貼らすメントが深刻な問題となっています。本アンケートは、現場でどのようなハラスメントが起きているのか、その実態を把握し、行政に現状を伝え対策についても協力を働きかけていく事や、私たちケアマネが今後の対策方法を学ぶ目的で実施しました。

2. アンケート結果の概要

- ・ **ハラスメントの経験**: 大半の回答者が利用者や家族からのハラスメント行為を経験しており、特に「理不尽な要求」(37 件)や「暴言・攻撃的な態度」(29 件)が多く報告されました。
- ・ **影響**: ハラスメントを受けたことで「強いストレスを感じた」という回答が多く、場合によっては「休職・退職」(2 件)に至るケースも見られました。
- ・ **相談状況**: ハラスメントを受けた際、「上司・管理者に相談した」(31 件)という回答が最も多い一方で、「相談しても解決しないと思った」という理由で相談しなかったケースもありました。
- ・ **事業所の対応**: 「法人・事業所内で対応を検討した」(34 件)が最も多く、外部の相談機関に相談するケース(26 件)もありました。しかし、「特段の対応をしなかった」「対応していない」という回答も見られました。
- ・ **今後の対策**: 「利用者・家族への啓発活動」(58 件)や「ハラスメントに対応する法人の組織体制の整備」(43 件)が求められていることが明らかになりました。

3. 考察

(1) カスハラ of 深刻さと職員の精神的負担

多くの職員が、業務中に理不尽な要求や暴言を受け、精神的なダメージを負っています。特に「長時間の拘束」や「暴言・攻撃的な態度」が頻発しており、ストレスや業務への影響が大きいことが分かりました。この状況が改善されなければ、離職者の増加や人材不足の悪化につながる恐れがあると思われます。

(2) 相談・報告体制の課題

ハラスメントを受けた際、多くの職員は上司や同僚に相談していますが、「相談しても解決しない」という理由で報告をためらうケースもあります。また、事業所の対応としても「経過観察」にとどまる例もあり、実効性のある対策をとる事が困難になっていると思われます。

(3) 行政や事業所の対応強化の必要性

アンケートの自由記述では、「行政の対応が不十分である」「ケアマネや支援者を守る仕組みが必要」という声が多く寄せられました。ハラスメントを受けても、有効な対応策が困難な中で適切な支援や保護が受けられない状況が続けば、現場の負担はさらに増大していくことが考えられます。

【研修から】

1. 利用者・家族への啓発活動の推進

契約時に「ハラスメント行為の禁止」を明示し、利用者・家族へ周知する。

2. 事業所内での対応強化

法人・事業所内でハラスメント指針・対策方法を策定し、職員を守る体制を整備する。

(安全配慮義務違反)

相談窓口を設置し、迅速な対応ができる仕組みを構築する。

4. 最後に

今回のアンケート結果は、カスタマーハラスメントが現場の大きな負担となっていることを示しています。職員が安心して働ける環境を整え、適切なケアマネジメントを継続する為には、利用者への意識付けや事業所単位の対策だけでなく、行政や社会全体での取り組みが必要です。行政との情報共有や、ハラスメントが発生した際の介入等サポートが求められています。