

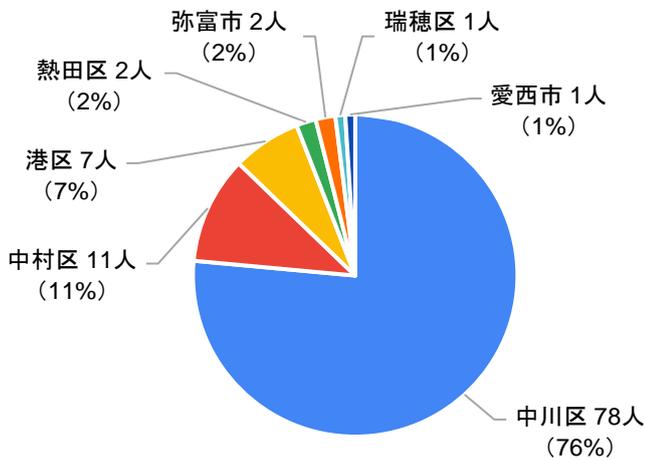
令和7年度 中川区在宅医療・介護研究会 多職種連携研修会 アンケート集計結果

【研修会開催日】 令和7年7月3日(木) 13時30分～15時00分

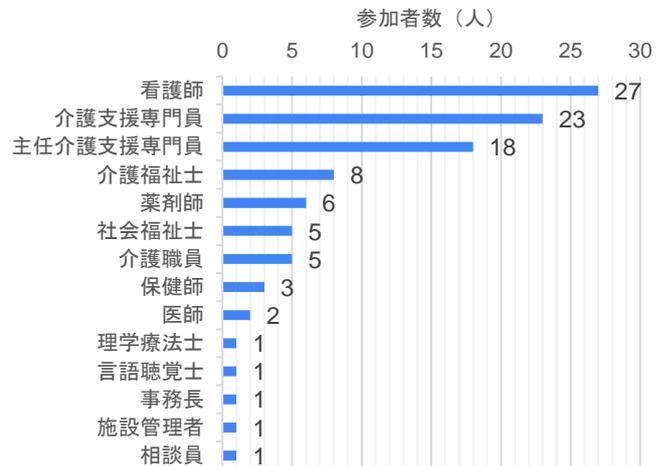
【アンケート実施期間】 研修会当日～7月10日(木)

【アンケート回収率】 80%(有効回答数102/対象者数127)

1. 職場所在地

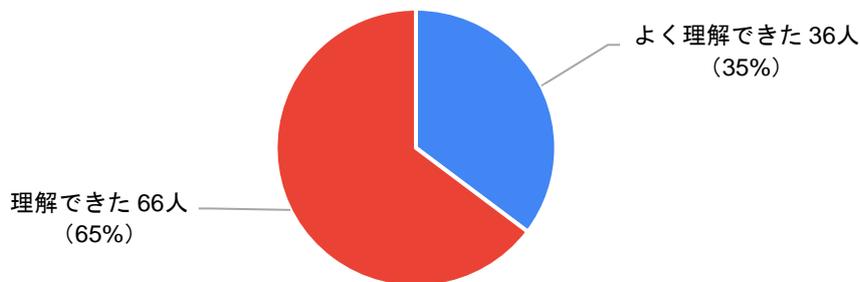


2. 現在の職種



3. 本日の研修についてお答えください

①講演「弁護士から見た在宅医療・介護現場における暴力・ハラスメント対策」について内容はいかがでしたか



①を選択した理由

<講師や講演内容に関すること>

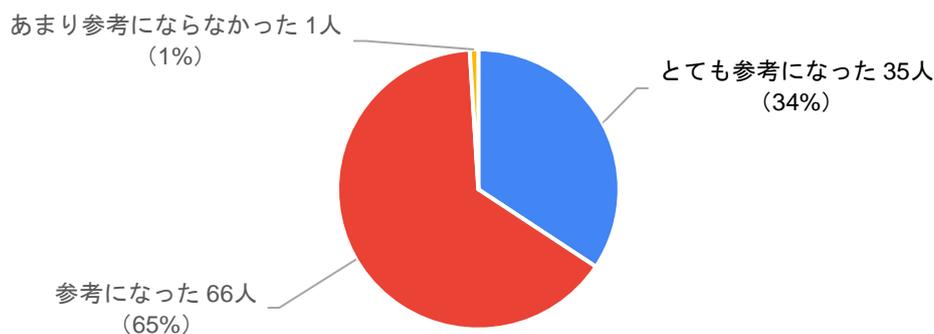
- ・具体的だった。
- ・実体験に沿った内容。
- ・具体的な話で聞きやすかった。
- ・具体的な対策が明確になった。
- ・具体的な対策が参考になった。
- ・具体的な内容の部分が分かりやすかった。
- ・具体例を挙げてもらったことで理解できた。
- ・資料、講演内容ともに分かりやすかった。
- ・対応のしかたの参考になりました。
- ・説明が丁寧で分かりやすかった。
- ・講師の方の話が分かりやすかった。
- ・わかりやすい話が聞けました。
- ・専門の方の講義が聞いて良かった。
- ・わかりやすく講義していただきました。
- ・わかりやすく説明いただけました。
- ・わかりやすく納得できることが多かった。
- ・わかりやすく説明していただきありがとうございました。
- ・事業所としての対応など、細かく話が聞けました。

- ・ケースを例にした分かりやすい説明で勉強になった。
- ・今までなかった視点でのお話もあり、大変参考になりました。
- ・介護分野におけるカスハラに特化していて理解しやすかった。
- ・アンケートを基に、講義を作って下さったので分かりやすかったです。
- ・資料が分かりやすく、後から振り返りやすいと感じた。
- ・スライド配布があったので、安心して聞くことができ分かりやすかった。
- ・現場によくある事例を話してもらったので理解しやすかったです。
- ・実際の現場、事業所内で起こり得る状況をイメージできる内容でとても分かりやすいお話でした。
- ・事業所の現在の事例に当てはめながら考えることができた。法律に照らした説明がとても分かりやすかった。

<理解したことや気づきなど>

- ・仕事上、リアルな話だった。
- ・個人問題と言うよりは、会社の問題と理解。
- ・何年も悩まされる利用者がある。
- ・難しい部分は多いが、今できることが明確になった。
- ・今までやってきたことは間違いなかった。
- ・法律的な面も含め、対策を教えてくださいました。
- ・出口を作る必要性を理解できた。
- ・カスハラ、パワハラへの対応の流れが大まかでも理解できた。
- ・契約解除→出口。最終手段だと思ったが、よく理解することができた。
- ・契約内容の中に家族によるカスハラ内容、対策を盛りこむことも考慮したい。
- ・事実確認はハラスメントのみでなく、それに至った経緯から聞いていく。
- ・相手に納得してもらおうと思わないことで、組織全体で冷静に対応できることに気づけた。
- ・クレームは理解できない。言いがかりを延々としてくるので納得させようとしなくて良い。
- ・何も無いところにはハラスメント事案は起きないと思う。互いの意見を把握することも大切。
- ・苦情なのか、人格否定なのか？まずは要素となることを客観的に考えていくことが大切。
- ・事業所の責任感の問題。精神的ダメージ、心の病気、退職のスパイラルに落ちることがよくわかった。
- ・利用者の暴言が精神的につらい時があり、管理者は助けてくれませんでした。講義にあった複線の体制は勉強になりました。
- ・「出口をしっかりと決めておくことが大事」「耐えることが正しいことではない」という説明がとても印象的でした。
- ・いろいろな利用者の中で、これまで大なり小なりハラスメントを受けたことがある人が多い。ハラスメントを受けたことを声に出して問題提起しても良いという事が改めてわかった。
- ・本人ではなく家族のカスハラ対応は本当に難しいと思いました。組織で取り組むことの大切さを痛感しました。

②今後の業務の参考になりましたか



②を選択した理由

<参考にしたいこと等>

- ・頑張りすぎない。
- ・大変参考になった。
- ・1人で抱え込まないこと。
- ・成年後見制度の利用。
- ・今後の対応の参考になりました。
- ・事前の備えのヒントとなった。
- ・再度対応を見直そうと思った。
- ・具体的に行動出来るようになった。
- ・事象所内で共有しておく。
- ・事業所として対応する。
- ・個々で考えず、組織で対応できる体制を整備していきます。
- ・今回の研修と同じようなケースが時々あるので参考にしたい。
- ・今のところ、ここまでの経験はないが、今後の参考にします。
- ・契約解除の例示はとても参考になりました。ありがとうございました。
- ・相手に納得してもらおうとせず、できないことはできないという姿勢で接したいと思いました。
- ・「5. その他」で講義いただいたこと、質疑応答で話されたことが特に参考になりました。
- ・訪問看護はマナーなどが重要。こういった講義で学ぶことができたので、対応方法の参考にしたいと思った。
- ・介護・看護の場において、ハラスメントが起きないとは言い切れない。今後の対策としてとても参考になった。

<理解したこと等>

- ・クレームにどう対応するかが理解できた。
- ・事業所として対応していくことが大切であると再確認できた。
- ・会社としてどう動くべきか、具体的に知ることができました。
- ・出来ないことは出来ない、その姿勢を通すことが大切と分かった。
- ・今後発生した時に、どのように対応したら良いかというイメージができました。
- ・事業所として取り組み努力をしても改善されなければ、文書→契約解除。
- ・カスハラ対応として、出口まで意識した対応手順が必要なことが分かりました。
- ・今後も業務で一人では受け止めず、組織での対応が大切と学ぶことができました。

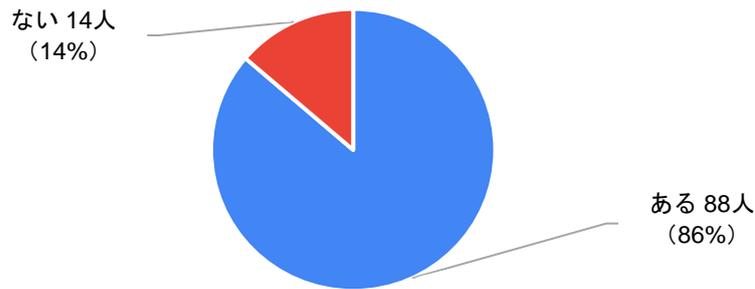
<感じたこと等>

- ・日々の仕事の中での情報交換は必要と感じた。
- ・社会全体でハラスメント対策をしていきたいと思う。
- ・「なるべく我慢しましょう」という精神論ではなくて良かった。
- ・まだ、在宅でのカスハラ対応は時間がかかるのではないかと思った。
- ・「クレマーと思われる人と対応する場合は相手に納得してもらおうと思わないこと」は本当にそうだと感じた。
- ・自分自身は中間管理職であり、複線的な相談対応という部分で自分の感覚のみで止まってしまうようにしていかなければならないと思った。

<その他>

- ・別の説明やお願いの文書を作って契約時に説明しています。
- ・管理者として、利用者や職員に対してどう接するかがわからない。
- ・今まで誰からも対応について助言をしてもらったことがない。
- ・当社は会長が「俺が法律だ、黙っとれ」と言う方なので業務には活かさせられない。
- ・一介護士や事業所の責任者などが、利用者様と契約される場面で参考になるという点では難しいです。
- ・今までもトップの対応次第だと思います。経営者が金儲けの方であるため、介護士の方が悪いようになり、もっと経営者に勉強してほしいです。
- ・施設入所中の利用者が一部職員に対して暴言がある。(2年半ぐらい前から)担当を交代したばかりの私(ケアマネ)に、施設長から担当者会議を開催してほしいと言われたが、何を話し合うのかが不明。会社組織としての対応を確認してもらおうと思った。

③事業所や職員を守るため、出来そうな取り組みはありますか



③を選択した理由・出来そうな取り組み等

<契約書・重要事項説明書の見直し>

- ・契約書の見直し。(同意見 9 件)
- ・契約書の見直しと顧問弁護士の選択。
- ・契約書類とマニュアルを見直します。
- ・契約書、重要事項説明書に明示する準備を進めている。
- ・重要事項説明書、契約書の記載内容の再確認と修正。
- ・最初の契約時に説明(出来ること出来ないこと)、契約書に文言を入れる。
- ・契約書、重要事項説明書の見直し。そこに職員を守る内容が記されていることを職員に周知する事。
- ・解約解除の条文の見直しを検討したいと思います。ありがとうございました。
- ・契約内容の中に家族によるカスハラ内容、対策を盛りこむことも考慮したい。
- ・重要事項説明書の見直し、チラシ(団体共通)探してみます。
- ・重要事項説明書への記載、分かりやすいパンフを作る。
- ・重要事項説明書の改善。カスハラに対しての追加。マニュアルの作成。
- ・重要事項説明書への契約解除の記載について、事業所でも検討しなければと思いました。

<マニュアルの作成・見直し>

- ・マニュアルを作ろうと思います。(同意見 2 件)
- ・マニュアル的なものを作成する。
- ・対策を考えるマニュアルをなんとなく作る。
- ・会社のとしてのマニュアル作成について相談していきたい。
- ・マニュアル作成の際、作成しただけになっていた。出口を意識して今後も見直しが必要と考える。

<チラシ・補足説明資料の作成>

- ・チラシを作る。ハラスメント会議を行う。(一人で抱え込まない対策)
- ・契約の際に書面にプラスして説明も加える。
- ・説明やお願いの文書を作って契約時に説明し署名している。
- ・ネットワークの方で何がカスハラに該当するのか、具体例などをわかりやすくまとめたチラシ(家族や本人に渡せるもの)を作成するのも良いかも。

<業務での対応>

- ・わり切る。
- ・弁護士相談。
- ・複数で対応する。
- ・双方の話をしっかり聞く。
- ・契約解除へ向けた取り組み。
- ・契約時にしっかり説明していく。
- ・相談窓口をいくつも準備しておく。
- ・ケースの共有、事業所として動いていく。

- ・記録を残すようにしておく。
- ・ハラスメント研修の実施。
- ・複線的対応を組織づける。
- ・事業所で共有し統一した態度をとる。契約書の再検討。
- ・双方の話を聞き、冷静に理解・検討・対応。男性が表に出る。
- ・出来ないことは出来ないと言う勇気を持つ。同意を得て録音する。
- ・自分を守るためにも必要なことが理解できた。上司との連携・相談など。
- ・セクハラのおそれのある利用者に対しては、出来る限り男性対応にする。
- ・スタッフ一人一人の面談や聞き取り。起きてしまった際、マニュアルに従って対応。
- ・まずは事実確認。マニュアル作りと、事業所を守るための対応をケースごとで考えること。
- ・1人で抱え込まないように、いつでも話ができること、スタッフ間で対応ができることを周知する。
- ・日頃から1on1ミーティングを行うなど、職員とコミュニケーションを取る、風通しの良い風土作りをする。
- ・契約説明時には、話をよく聞かれているか確認しながら行う。大切なことは繰り返し伝える。引き続き契約時には、必ず家族に同席してもらう。
- ・個人で対応する案件、組織として対応する案件を区別する。意識を持ってトラブルに関わる情報収集を行い、対応の出口設定を行う。

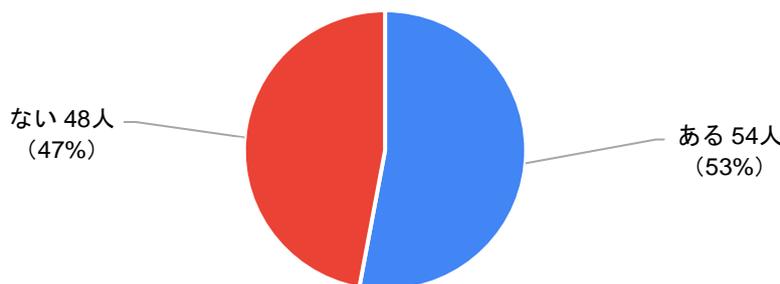
<感じたこと・理解したこと等>

- ・風通しのよさはかなり重要。
- ・事前の備えをしておくこと。
- ・働きやすい事業所となるよう努力は必要。
- ・今後起き得る事象の対応のヒントをいただいた。
- ・患者さん対応で毅然とした態度を取っていく。
- ・風通しの良い相談しやすい職場でありたいと思います。
- ・最終的に守るべきは職員であり事業所なのだと思います。
- ・「出口(契約解除)」を意識した取り組みができれば一番良いと思った。
- ・みんなで一致団結して事にあたる必要があることが理解できた。
- ・対応している職員だけでなく、複数の職員や上司とともに事業所全体で向き合うことが大事。
- ・空き時間などを利用し、過去のインシデント・アクシデントをもとに組織全体で訓練をした方が良いと思った。
- ・定期的に話あう機会が必要だと思った。普段から話し合う機会があれば、今まで話せずにはいた困りごとが話せるようになる。
- ・ケースを個々で担当しているため、どうしても抱え込みがちになっていますが、「組織として対応する」「出口のところまで」というなら出来そうかなと思いました。
- ・直属上司でダメなら会社全体で考えるべき。事業所ごとの契約書の内容を、現場職員も理解できているか。理解できる取り組みが必要と思った。

<その他>

- ・カスハラのリスト化。
- ・訪問に関しては診療のみのため。
- ・協会を使って、カスハラを許さないと示すようにする。
- ・会長のその時の気分で発言がコロコロ変わるので出来ない。

④利用者や家族からの暴力・ハラスメント対策で必要な支援はありますか



④を選択した理由・必要な支援など

<相談窓口・弁護士の支援など>

- ・相談窓口。
- ・相談も外部があるとありがたい。
- ・社内に相談窓口。サポート支援センター。
- ・専門部署との同行訪問や聞き取り。
- ・行政にも窓口を作ってほしい。(警察・名古屋市)
- ・色々な機関に相談ができ、対応してもらえる事。
- ・事業所ごとで弁護士に相談できる体制づくり。
- ・身近な相談窓口、相談方法、手段を広める。
- ・社会に周知させること。駆け込み相談窓口の整備。
- ・虐待を発見した時のような相談窓口を設置してほしい。
- ・法的な専門家のバックアップがあると心強いと思う。
- ・必要に応じて、弁護士に話し合いに参加していただきたい。
- ・相談窓口、専門の弁護士さんの連絡先が分かるといいです。
- ・介護、看護、医療を得意とした弁護士の選択方法が知りたい。
- ・気軽に相談できる機関(その業種に特化した)があれば良いと思いました。
- ・自法人に顧問弁護士がいない場合、事業者向けに相談に応じてくれる弁護士相談の制度。
- ・会社で担当弁護士がいるようだが、上司に報告しても対応してくれない。(お金がかかる)

<業務での支援や対応>

- ・スタッフの研修。
- ・契約書を見直す。
- ・マニュアル作成が必要。
- ・複数名訪問や、電話対応時の録音など。
- ・個人対応ではなく、事業所としての対応を行う。
- ・実際のケースの内容を話しができる場を持つ。
- ・契約時の説明。事業の情報収集や多職種連携。
- ・一つの事業所だけでなく、他事業所との連携も取っていく。
- ・担当者の変更、上司が利用者宅訪問、本人や家族との面接。
- ・訪問は1対1、逃げ道がないのは怖いと思ったことがある。
- ・チラシなどがあるとありがたい。(出来ること、出来ないこと)
- ・訪問看護協会が作成したものを提示できるといいと思いました。

- ・契約など、重要事項説明などの重要性を理解しました。契約解除もある。
- ・利用者様宅訪を訪問する時は一人で行くのではなく、常に二人で訪問。(いきいき同伴)「言った、言わない」にならないように対応してきた。

<感じたこと・希望すること等>

- ・ハラスメント歴の公表。
- ・事例が上がってきてほしい。
- ・事業所を守る法律がほしい。
- ・具体的な話がもう少し多く聞きたかった。
- ・まだ、会社の統一見解ができていない。今後、話し合いをします。
- ・結局、事業所の管理者が対応しなければならない。精神的なストレスがある。
- ・個人事業所では対応が困難なので、一定のガイドラインなどは決めてほしい。
- ・カスハラが退職に繋がり、人員不足になってしまいます。介護保険のサービスに直接関わる人を守ってほしい。
- ・必要な支援が何か、いまひとつ分かりません。担当を変えても同じことが繰り返されるだけなので…。それこそ出口が見えず、耐えるしかないと思うケースもあります。

<その他>

- ・ハラスメントと思うようなことがない。(今のところ)
- ・今の利用者様には、ハラスメントの方はいない。
- ・当社はハラスメント、パワハラがある。今日朝の6時過ぎから、会長から入居者様への虐待があり、カスハラよりひどい。

4. 本日の研修会についてのご意見やご感想、今後のご要望(開催を希望する研修会等)についてお聞かせください

<研修会の感想など>

- ・今後も勉強していきたい。
- ・弁護士が、最後の解決方法であると知ったこと。
- ・今後の対応を考えていく貴重な機会になりました。
- ・とても参考になりました。参加してよかったです。
- ・分かりやすく、丁寧なお話をありがとうございました。
- ・契約解除できると一番いいですが、なかなかできません。だから苦しいです。
- ・「出来ないことは出来ない」を割り切ることが大切。具体的な対策を知ることができた。
- ・とても勉強になりました。問題を抱え込まずに上長や相談窓口へ相談するようにする。
- ・職員一人で抱えずに情報共有できる環境が大切だと思いました。
- ・質疑応答の時間で+αのことを学ぶことができた。演習などもしてみたい。
- ・弁護士の方から直接話が聞ける機会はなかなかないため、貴重な場でした。ありがとうございました。
- ・出口が大事ということで、弁護士の矢野先生に契約解除時は相談させてもらおうと思いました。
- ・クレームに対して、理解させようと思っていた。モラハラで弁護士に相談していいのは知らなかった。
- ・貴重な話を聞くことができました。また機会がありましたら、参加させていただきたいと思います。ありがとうございました。
- ・ありがとうございました。訪問では利用者様と1対1で関わるため、改めて注意して関わっていけるようにしたいと思います。

- ・契約解除に至るまで、1年以上サービス事業所が我慢している場合が多い。担当職員が精神を病み、入院してしまったこともある。事業所として、職員を守る取り組みや仕組み作りが大切だと思いました。
- ・行政の窓口でも、日々暴言や大声をあげられる方の対応に苦慮しています。一緒にどう取り組んでいけばよいか考えていきたいです。
- ・直接利用者さんや患者さんと触れ合われている看護師さんはとても大変で、改めて声を聞いて勉強になりました。医療と弁護士の関係性は普段考えたことがなかったので、薬局はまだまだキレイな現場で間接的だと思いました。
- ・ケースの対応訪問、いろいろな場面で理不尽なマウント、カスハラに会うことがたくさんあります。その時にドキドキしたり、カーツとなったりせず、先生に習った方法で理論的に対応できれば、経過も変わったであろうと改めて思いました。
- ・利用者家族のため、私たちはクレームにならないように誠実に対応することは当然ですが、同じように職員の心身を守ることも大切だと思いました。いい支援をするためには、職員が心身ともに健康であることが重要だと思いました。ありがとうございました。

<今後の要望など>

- ・第2回目の研修を期待します。
- ・今後も多職種連携研修会の開催をお願いします。
- ・関係機関との連携方法、事例検討などがあれば聞きたい。
- ・中川区内のクリニックや病院の先生方とざっくばらんに意見交換のできる交流会。
- ・応召義務などの言葉を初めて知った。出口の見える解決が必要と思った。管理者のパワハラ研修を希望。
- ・介護予防、自立支援に向けた多職種連携、多事業所連携について。実際の事案や具体的な連携方法について、考えたり共有できる場があるといいと思います。
- ・ケアマネの業務内容などを明確にしたリーフレットを行政で作成してもらいたい。カスハラ対応・対策として一つのツールとなる。

<事業者・管理者に関する意見>

- ・トップからのハラスメントがあり、対応をどうしたらよいでしょか。
- ・運営会社からのパワハラ、虐待について研修会がしてほしい。
- ・事業所のトップなどが強いところは、介護士の意見を聞いてもらえないため改善は望めないです。
- ・代表からのハラスメント対策について。(代表からのハラスメントにどう対処すればいいのか分からないので…)
- ・利用者等からのカスハラ等は参考になりましたが、会社の社長のパワハラが目についています。なかなか訴えることができなくて、何か意見を言うと仕事を減らされたりするので困っています。

<その他>

- ・グループワークがないのも良かったです。
- ・リスクな仕事の割に対価的評価の低すぎる仕事であることが改めて認識できた。今後、更に取り組んでいく仕事なの？検討したい。