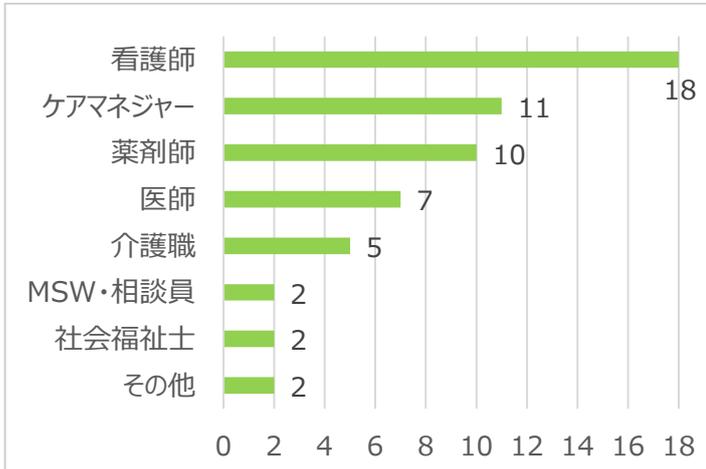


在宅療養の場における利用者・家族からの暴力・ハラスメント対策研修会 アンケート結果

開催日 令和7年8月23日(土)14時～17時 / アンケート回収率 93% (回答者57名/参加者61名)

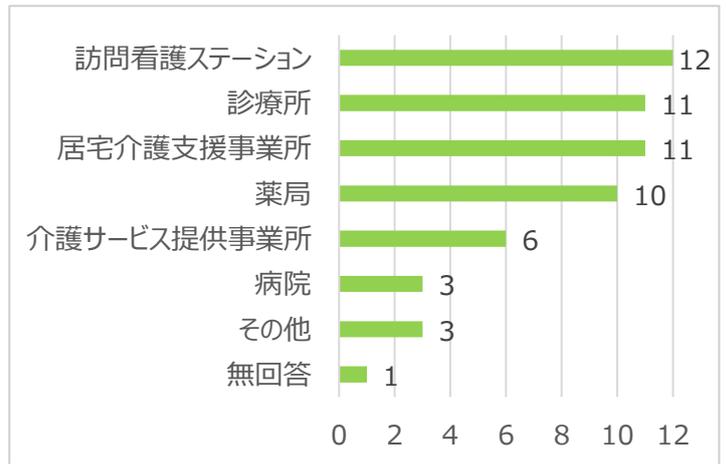
1. ご自身について

①職種を教えてください。



★その他: 歯科衛生士(1), 事務(1)

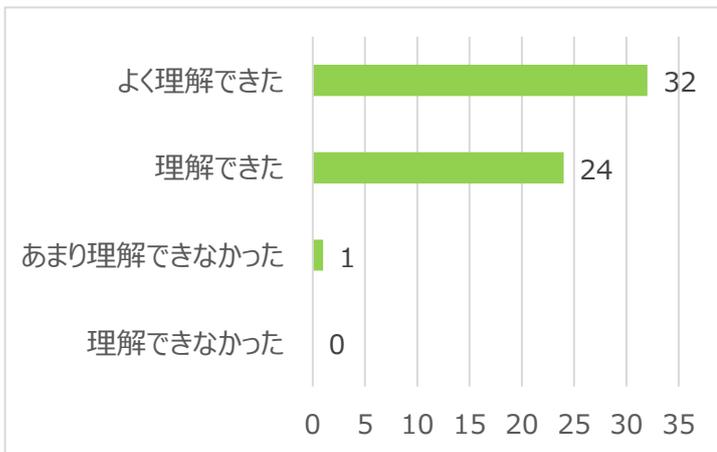
②所属を教えてください。



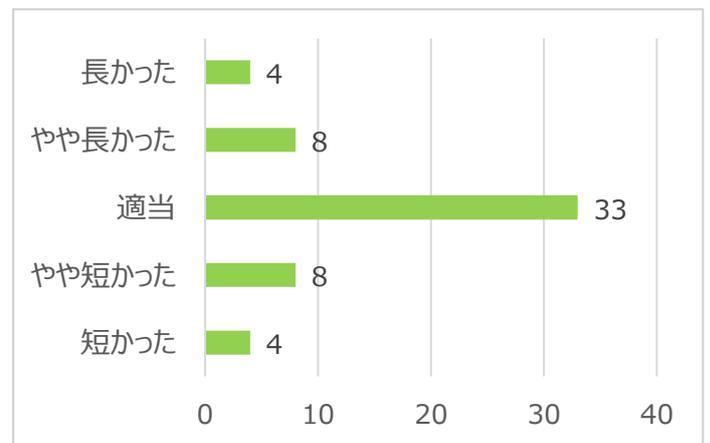
★その他: 老健(1), 歯科診療所(1), 不明(1)

2. 講義について

①内容はいかがでしたか。



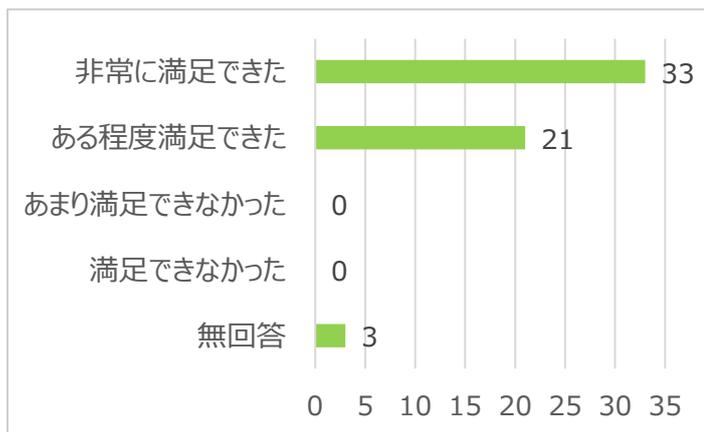
②時間は適切でしたか。



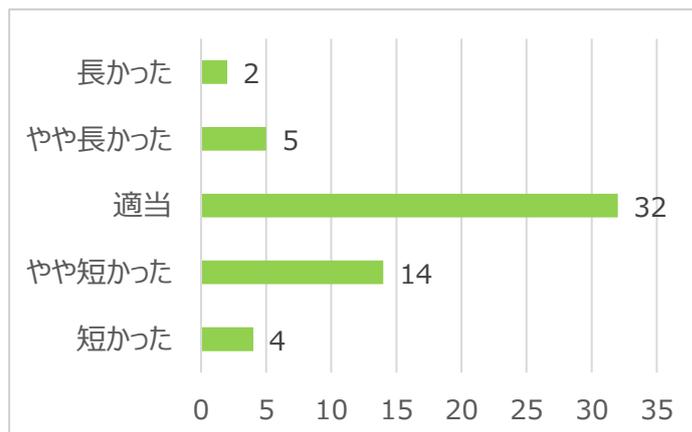
- ・ 自身はカスハラを受けたことがないが、今後起こらないわけでもないなので、気をつけようと思った。
- ・ 具体的な事例から考えられて、とても分かりやすかったです。導入の薬物混入事例は、藤田先生の苦悩が伝わり、涙が出ました。
- ・ 参加者の色々な考え方、意見を聞くことができ、また先生の話から、暴力・ハラスメントに目を背けず、職員を守り支援の継続をしていける体制を整える必要性を感じました。
- ・ もう少し対策の講義を聞きたかった。
- ・ すぐわかりやすく説明していただき、役に立ちました。
- ・ 実体験からの話、多職種による話を聞くことで考え方を改める機会になった。

3. グループワークについて

①内容はいかがでしたか。



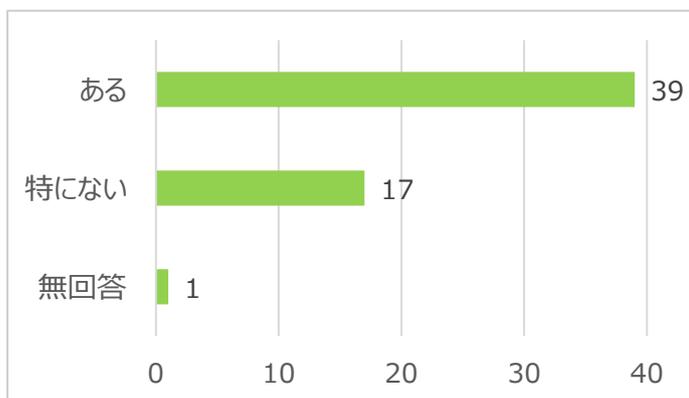
②時間は適当でしたか。



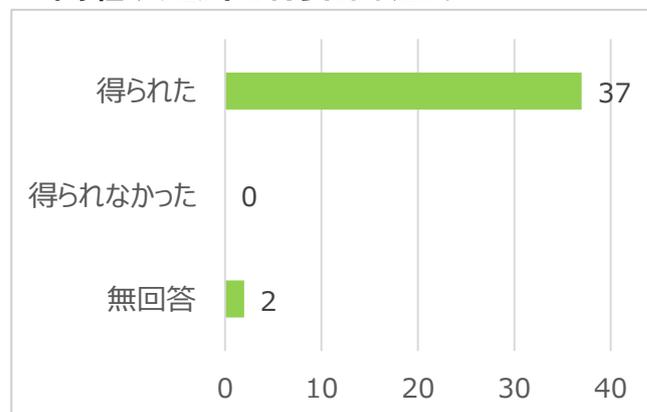
- ・ テーマはいつでも起こりうることだったので、考えるきっかけになった。
- ・ ハラスメント対応する時に、一番大切で一番難しいのは、個々の価値観と痛感しました。合わせなくてもいいけど、そこがあまりズレていると怖い。
- ・ 多職種でのグループで色々な意見が聞けた。
- ・ 短時間で厳しかった。／時間内に予定内容を終わるように進めてほしい。
- ・ ワーク3までやりたい思いと、色々なグループの話を聞きたいと思う場面が多かった。あっという間でした。
- ・ もっといろいろなグループの意見を知りたいと思ったが、長すぎても集中が難しいので。

4. 本研修を振り返って

①研修会に参加する前に、利用者・家族からの暴力・ハラスメント対策について、悩んでいたことはありますか？



②あると答えた方にお伺いします。①についての対策や取り組みのヒントは得られましたか。



本研修会参加前に悩んでいたことに対し、得られた対策や取り組みのヒント(37名中23名回答、抜粋)

【ハラスメントの価値基準について】

- ・ ハラスメントかハラスメントでないかを判断することについて、同じように悩んでいる人が多いことが理解できた。
- ・ 暴力のエスカレートと同じことをやっていた。介護福祉士として、利用者の立場をケアできていない行為かもと悩んでいたなので、すっきりしました。
- ・ 男性利用者のセクハラについて、ケアマネに相談するも、伝えたくないと言われて、対応に詰まってしまった。

【利用者・患者さんへの対応について】

- ・ 患者さんからの暴言に対しては、5～15分は話を聞く、そして対応できるか否か判断する。長時間のクレームに対しては明確な言葉尻でしっかり対応する。
- ・ 助けを求める。時間を決める。はっきり明確に伝える。
- ・ スタッフはどうしてもケアモードなので、管理者がきちんと対策することが大切。
- ・ つい利用者さんが病気だからと思ってしまいますが、暴力はいけないこと、〇〇は深いです、〇〇だからといった具合に、具体的に伝えて、エスカレートしないようにしていきたいと思いました。

【事業所内で】

- ・ 契約書の内容を見直そうと考えることができた。
- ・ 対応先について事業所内でも話し合いたいと思いました。
- ・ ハラスメント相談シートの作成や発生時のフローチャートなど、安全判断のチェックポイントなどの使用など、取り組みやすい内容があった。重要事項の説明時に気をつけることや24時間対応の説明など。
- ・ ハラスメント委員会があり研修を1年に1度行っているが、日常の対応は自分に任せられ、聞き取りや情報収集に時間を費やしてしまうことが多々ある。ハラスメント報告、相談シートを知り是非活用してみようと思った。
- ・ KYTワークはとても参考にできると思った。
- ・ 事業所内ではスタッフ間はもちろん上司も対応してくれていることを再認識できた。報告書として残すことが苦手だが、データとしても残していくことが大切だと思った。

【その他】

- ・ 弁護士さんに相談できる体制はうらやましい。

5. 参加者のアクションプラン／研修会の学びから取り組んでみようと感じた暴力・ハラスメント対策（抜粋）

【患者・利用者への対応】（44回答中18）

- ・ セキハラを受けた時の、言葉の伝え方、セクハラという言葉を出さない、落ち着いた普通のトーンで話す。
- ・ 被害にあったときの苦笑いを反省し、普通の口調・冷静な対応をしていくと思いました。
- ・ 暴言に対し、ずっと聞き続けるのではなく、時間を短く決めずっぱりと打ち切る。

【方針・マニュアルの作成】（44回答中6）

- ・ 暴力・ハラスメント対策の基本方針を策定したい。
- ・ 暴力・ハラスメント対策に対し、自分自身はそこまで苦にならないから、管理者である自分がケアにあたり、他のスタッフに関わらせないという対応を取ることが多かったが、それが暴力・ハラスメントを容認することになっていたことに気付いた。今後は、暴力・ハラスメントを許さないという方針を、利用者に伝えていくとともにスタッフにも共有していきたいと思う。

【安全判断チェックポイントの活用】（44回答中4）

【伝達研修】（44回答中3）

- ・ 色々なパターンを想定し、スタッフ間でロールプレイを行ってみたいと思います。
- ・ 6カ所のステーションの管理者へ研修の伝達をします。

【その他】

- ・ スタッフ間の共有、発言しやすい環境づくり。
- ・ 契約書の内容を見直し、契約時にリスク回避のため、利用者にもハラスメントについて説明する。
- ・ ケアモードからリスクモードへの転換。

6. 本日の研修会についてのご意見・ご感想をお聞かせください。(抜粋)

医師	診療所	<ul style="list-style-type: none"> ・ 繰り返し実施してほしいです。 ・ 大変勉強になりました。
薬剤師	薬局	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現実に恐ろしいことが起きていることに驚きました。参考にさせていただき、業務を続けられるように努めたいと思いました。 ・ 他職種の方々がどのようなハラスメント対応をしているのか、また自分自身もリスク回避のためにどのような対策が必要か考えることができました。
看護師	診療所	<ul style="list-style-type: none"> ・ 最近では医療＝サービス業、患者＝お客様という風潮があり、患者や家族からの要求が増え、あらゆるハラスメントに合う可能性があり、仕事のやりにくさを感じます。今回、事例検討やグループワークを通し、自分とは違う意見があったりと、自分の考えや行動を見つめ直す良い機会となりました。 ・ 自分の両親も介護サービスを利用しているので、色々と勉強になった。 ・ ハラスメントをきちんと理解できていませんでした。振り返りのきっかけになりました。
看護師	訪看	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事例も私たちが経験したことのあるものが多く、具体的な対応策がとても参考になりました。事務所に持ち帰り、共有したいと思います ・ ステーションの管理者を守るためにどうすればよいか。 ・ 今、ハラスメントの渦中にあり、反省点もわかり勉強になりました
ケアマネジャー	居宅	<ul style="list-style-type: none"> ・ 多職種の方とグループワークができて考え方や捉え方の幅が広がりました。管理者ではありませんが、自分が今の仕事を続けられるように仕事（対応）をしていきたいと考えました。 ・ 非常に新しい視点からの学びを得られる良い研修でした。 ・ 何気なく訪問していますが、危険が起こることがあると認識していきます。 ・ 在宅だと、微妙なケースや本当にハラスメントなのか、こちらの対応ミスから起こるクレームに職員が過剰に反応してしまうケースなどもあり、難しい対応が多い、そういう対策などがあると嬉しい。
介護職	介護介護サービス事業所	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日々カスタマーハラスメントを受けたり、対応しているためとてもいい機会だった。セクシャルハラスメントは女性に多いと思う。20年前に実際に経験をし、その時代はハラスメントという言葉もなかった。職場の上司が男性だと伝えにくい。 ・ 改めて学ぶ大切さを感じた。自身が上の立場になったからこそ、話を聞くことを行っていたい。
MSW	病院	<ul style="list-style-type: none"> ・ 危険予知して回避しても、その患者さんや家族は、医療介護サービスをなしに生活することはできないはず。。。その受け皿はあるのか？各病院、事業所が回避しても根本的な解決はどのようにするのか、疑問に思います。