

令和6年度（2024年度）
ハラスメント対応等アンケート調査結果

静岡県老人福祉施設協議会 研修委員会

(1) 調査対象

静岡県老人福祉施設協議会の会員施設
養護老人ホーム（19）、特別養護老人ホーム（215）、軽費老人ホーム（47）、
老人短期入所施設（1）、単独デイサービス（21） 計 303 施設

(2) 調査方法

グーグルフォームを利用した WEB アンケート調査

(3) 調査期間

令和6年12月9日～令和6年12月27日

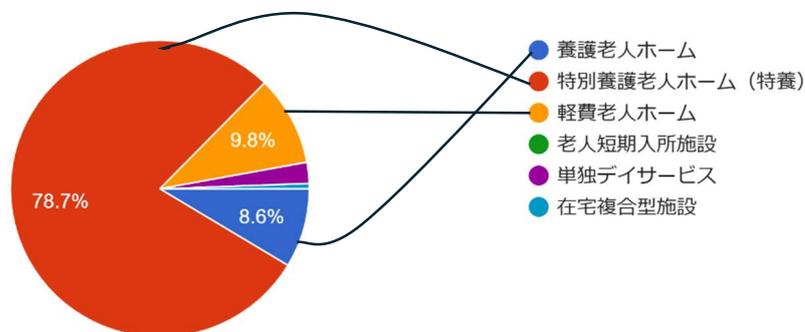
(4) 回答率

57.4%（174/303）

I 基本情報

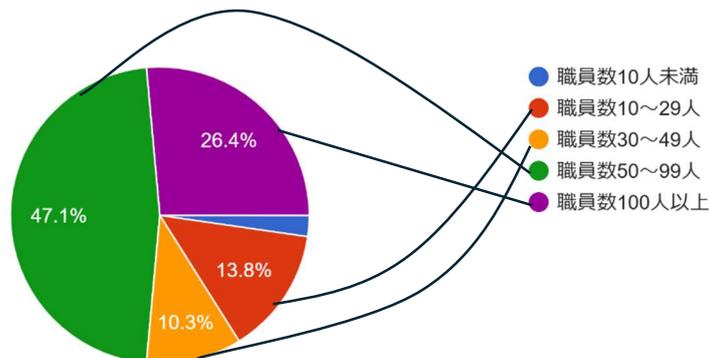
(1) 施設の種類を教えてください

174件の回答



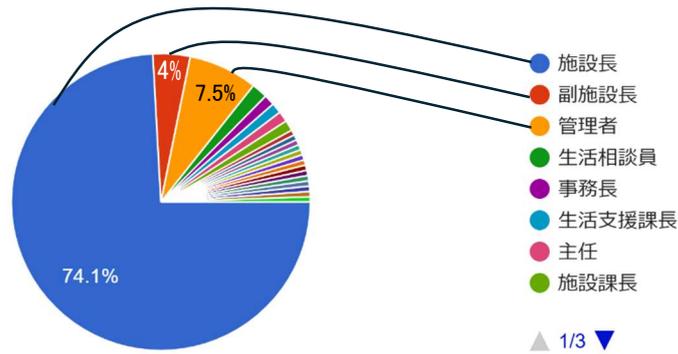
(2) 施設の規模を教えてください

174件の回答



(3) 回答者の役職を教えてください

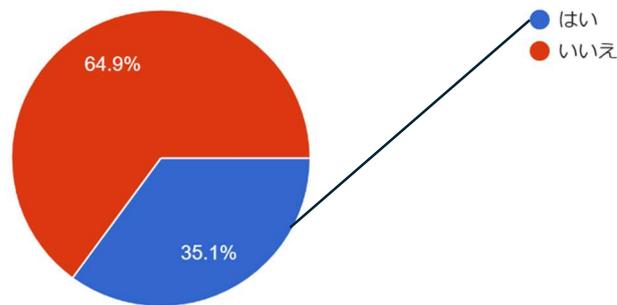
174件の回答



II 職員間のハラスメントについて

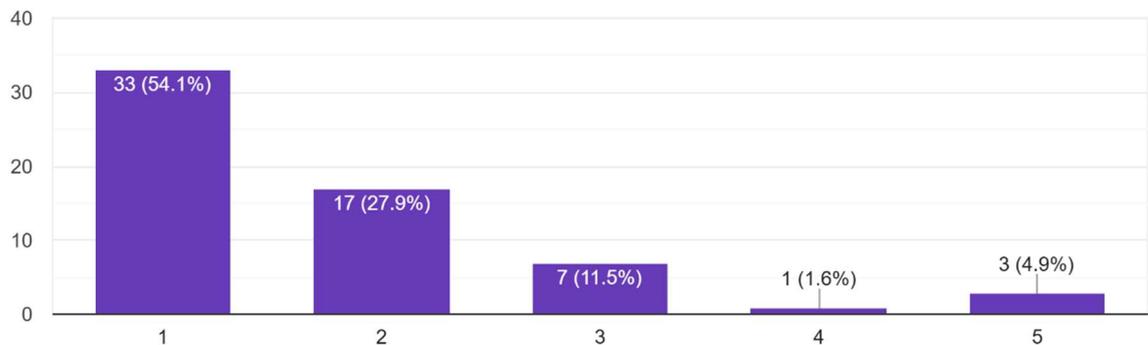
(1) 過去一年間に、職員間のハラスメント(い...)に関する相談や報告を受けたことがありますか

174件の回答



(1)-2 相談や報告を受けた件数をご記入ください(およその件数で結構です)

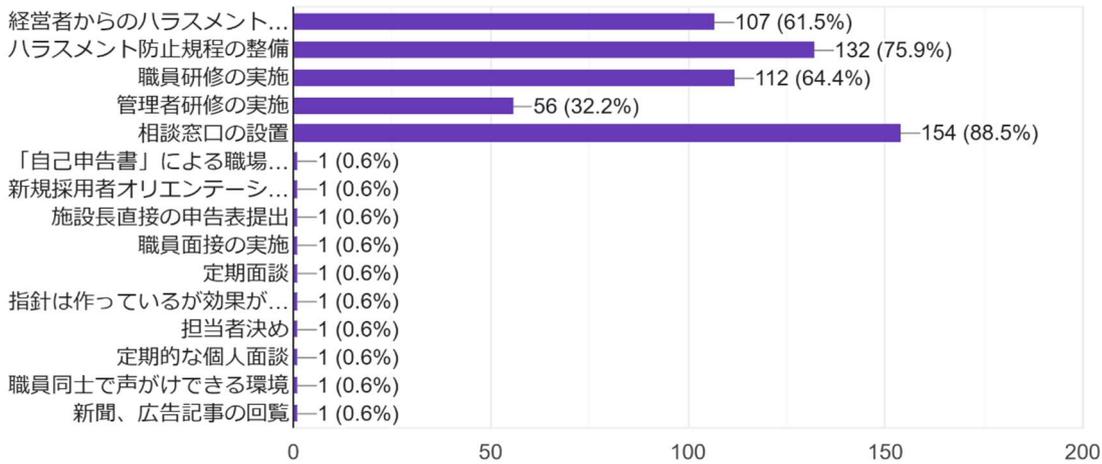
61件の回答



(2) 可能な範囲で具体的なハラスメント事例や対応状況を教えてください。(別紙1)

(3) 職員間のハラスメント防止のため、施設で...ている取り組みを教えてください (複数回答可)

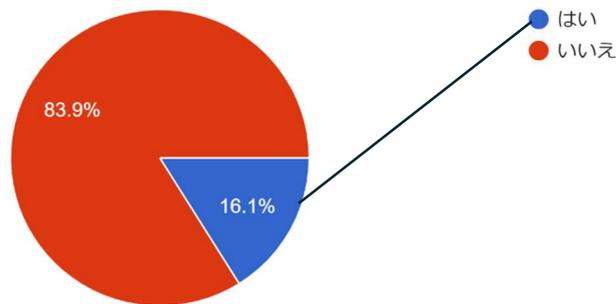
174件の回答



III 職員と施設間のハラスメントについて

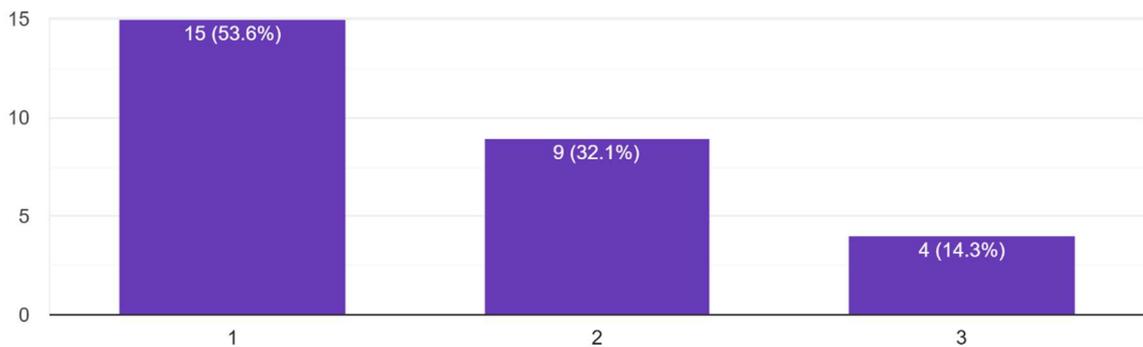
(1) 職員から、管理者や施設運営に関するハラス...スメント等) の訴えを受けたことはありますか

174件の回答



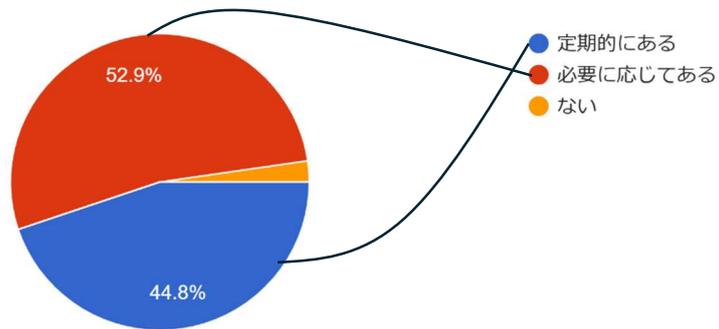
(1) -2 訴えを受けた件数をご記入ください (およその件数で結構です)

28件の回答



(2) 職員が施設運営や管理体制に関して意見を述べられる機会がありますか？

174 件の回答

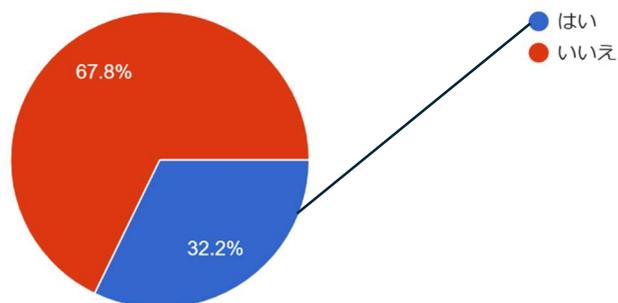


(3) 職場環境の改善のために施設で実施している取り組みがあれば教えてください。(別紙2)

IV 入居者・利用者から職員へのカスタマーハラスメントについて

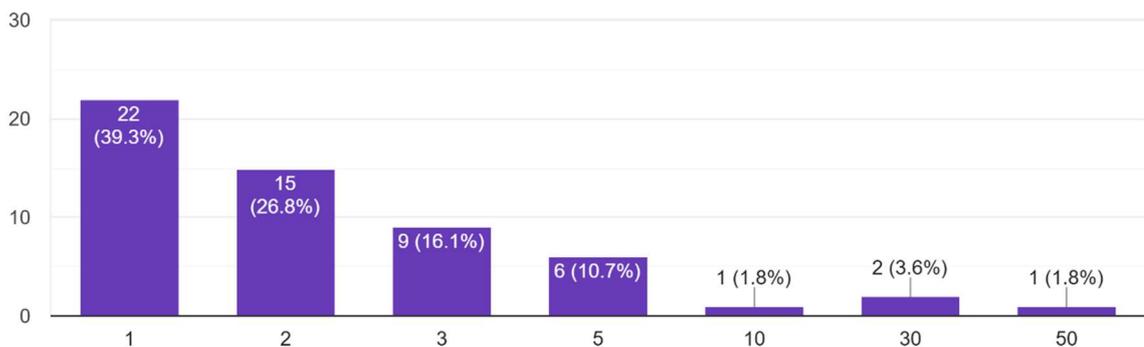
(1) 過去一年間に、入居者・利用者によるカスタ...に関する相談や報告を受けたことがありますか

174 件の回答



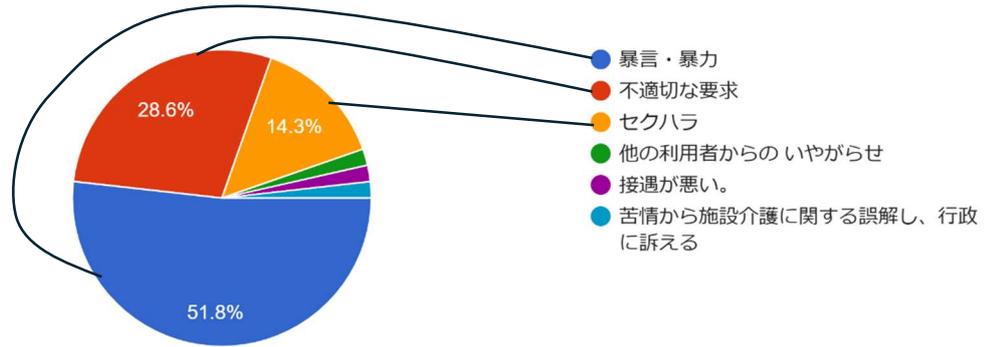
(1) -2 相談や報告を受けた件数をご記入ください(およその件数で結構です)

56 件の回答



(2) どのような問題行動が多いと感じますか

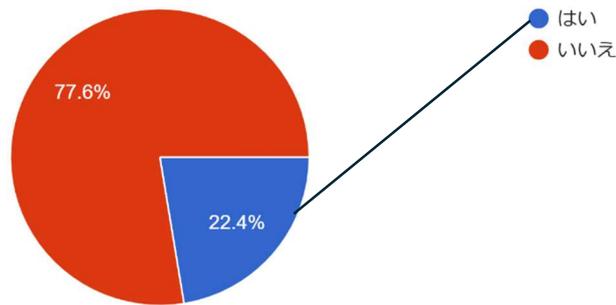
56 件の回答



VI 入居者・利用者の家族から職員へのカスタマーハラスメントについて

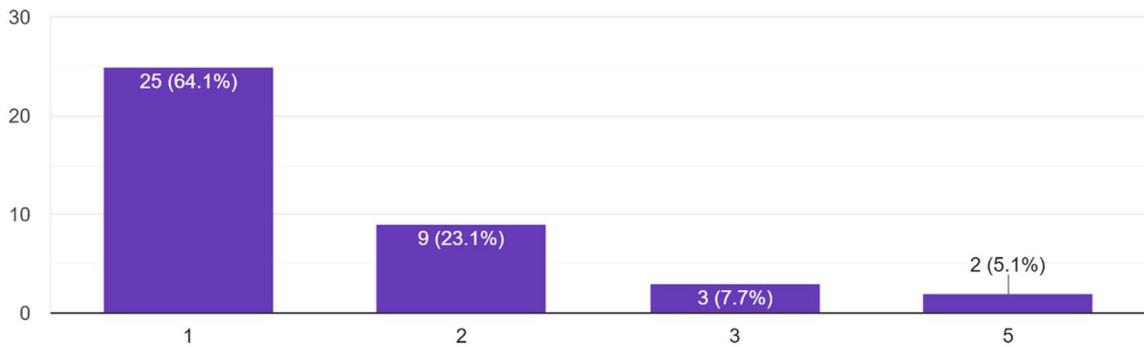
(1) 過去一年間に、入居者・利用者の家族・関係...に関する相談や報告を受けたことがありますか

174 件の回答



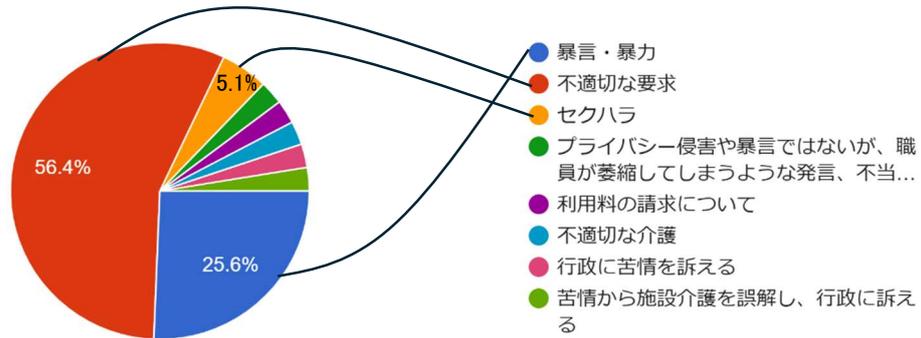
(1) -2 相談や報告を受けた件数をご記入ください (およその件数で結構です)

39 件の回答



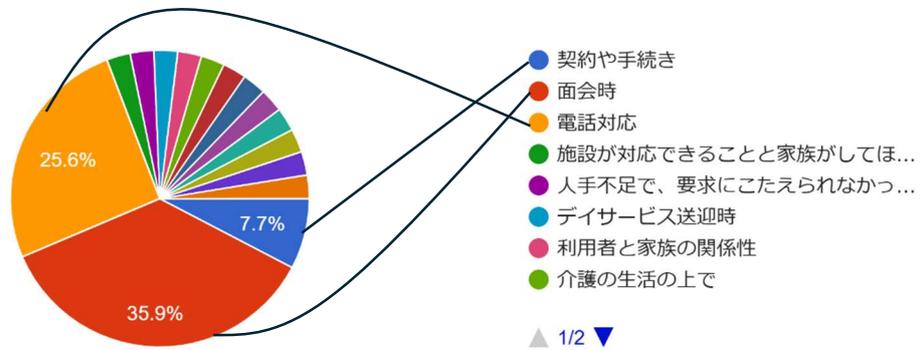
(2) どのような問題行動が多いと感じますか

39件の回答



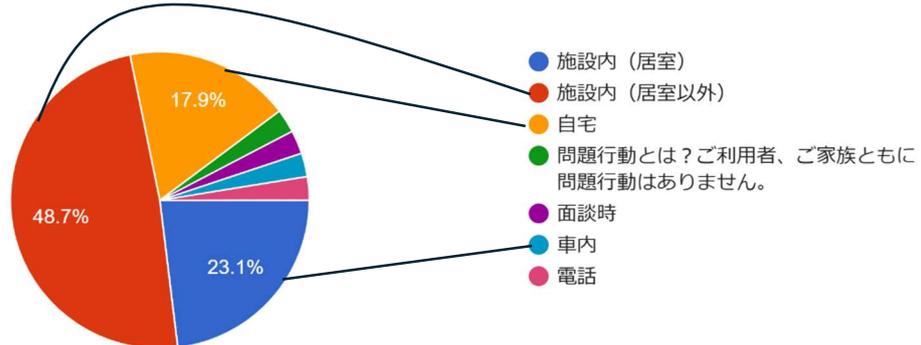
(3) どのような状況で発生していることが多いですか

39件の回答



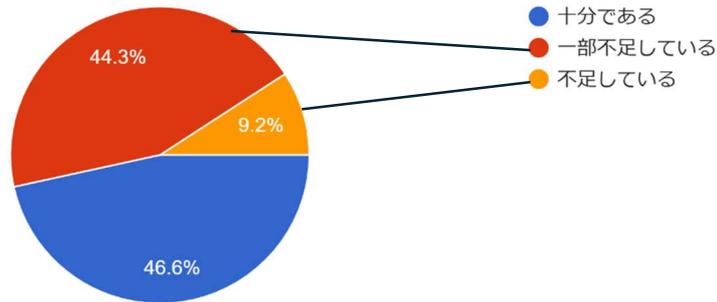
(4) どのような場所で問題行動が多いと感じますか

39件の回答



(5) 家族・関係者への対応について施設のサポート体制は十分ですか

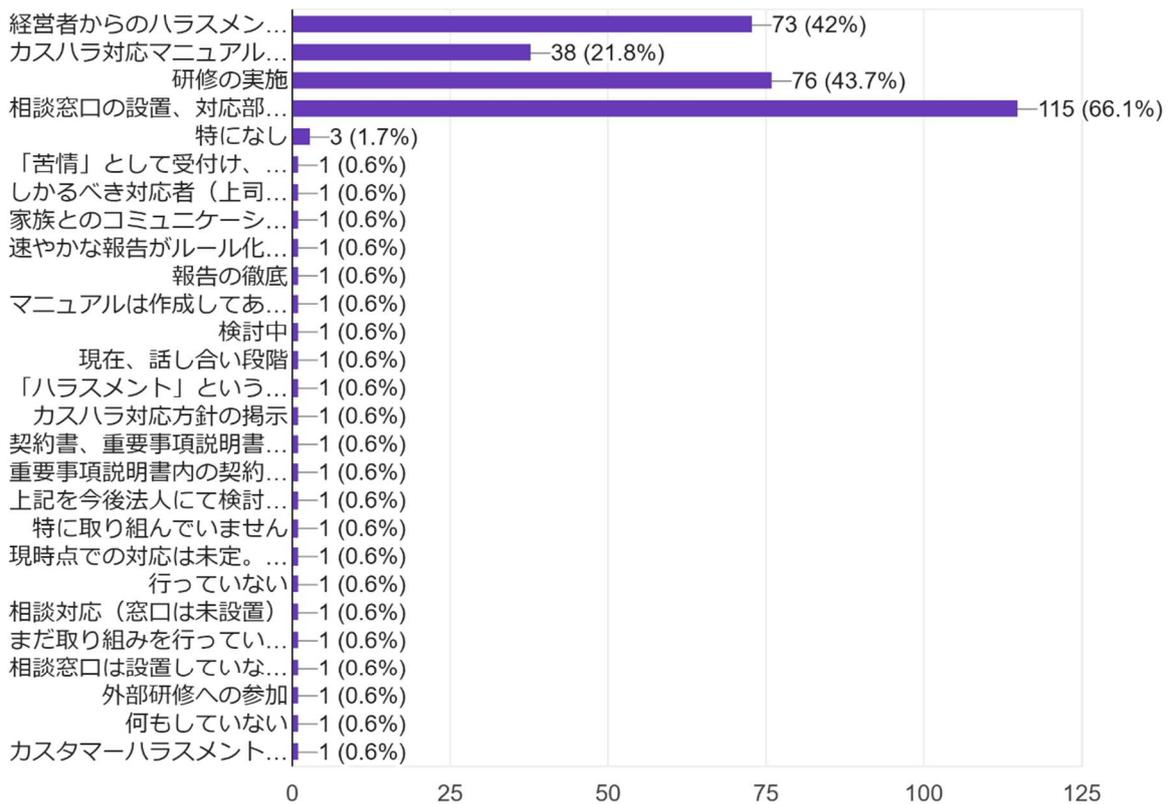
174件の回答



VI 施設で実施している取り組み

カスタマーハラスメントのため、施設で実施している取り組みを教えてください（複数回答可）

174件の回答



VII 今後の支援や改善について

(1) 職員のハラスメント防止や職場環境改善のため、外部からどのような支援が必要だと思いますか。（別紙3）

(2) カスタマーハラスメントへの対応力向上のために、施設運営としてどのような対策を検討していますか？（別紙4）

Ⅱ (2) 可能な範囲で具体的なハラスメント事例や対応状況を教えてください
上司と意見が合わない
妊娠している職員に対してハラスメント的な発言があった。
ヒヤリングの実施とハラスメント認定された職員への懲罰規定の実施
宿直の相手職員が会話に応じてくれない。
上司に相談しにくい
多職種からの威圧的な態度など
先輩職員からの無視
従業員AからB上司によるパワハラを訴えた。
相談員はハラスメントの窓口になっていましたので1対1で相談しました。加害者側にも聴取する旨を伝えましたら、被害を訴えたAより余計にエスカレートするので、やめてほしいとの事だった。記録をまとめハラスメントの総合窓口法人の長に議題を提示し外部の窓口の紹介などをしていただいた。結局の所A本人に被害妄想があり、加害者と言われていた職員B側もまた被害者であり、Bもまた、訴えるなら、私も法の場で訴える姿勢でした。しかし、Aは精神科へ入院し退院の際に、今までの事はなかったことにしてほしいと取り下げて事態は幕を閉じた。現在の勤務状況は今までと変わらず何事もなかったように業務を行っている。
セクシャルハラスメント事由：20代前半の女性職員に30代男性職員がプライベートに踏み込んだ発言を繰り返し、女性職員が就業継続ができない可能性となった。
気が合わないとの理由で複数の職員が特定の職員に対し無視をするような行為が継続的であった。部署異動が極端に少なく風通しも悪く感じていたため定期的な部署異動の検討をしていた矢先のことだったため当該職員を含む部署異動を計画より早く実行することとなった。被害を申し出た職員は新人や当施設のキャリアの浅い職員であった。
①権利意識の高い利用者からのカスタマーハラスメントについて職員が相談を受ける。訴え先があるのか、法人の権利擁護委員会や行政に相談してもまともに向き合ってもらえないため、静岡県に相談したり、議員に相談したりした職員もいました。職員を脅したり、脅す内容も限度を超えており、生活相談員が退職、事務員はうつ病を患い、支援員は1名退職など困りました。
②権利意識の高い利用者の対応の仕方で相談された側の職員が過去の経験や対応方法について助言をするとその助言内容がハラスメントに当たると職員から訴えられた。
③職員との面談場面で職員から精神的苦痛を与えられたとの訴えがありました。
育休明けの職場復帰をする際、元の職場で人間関係がうまくいってなかった職員がいる為、違う職場での復帰を希望した。希望通り別の職場で復帰してもらった。
ハラスメントを直接受けた職員からではないが、周りの職員より、ある職員が特定の職員に対してきつい言葉を掛けていると報告があった。
精神的ないじめ 挨拶を返してくれない 無視
同僚よりの中傷 当該者との面談
職員間（先輩と後輩）の態度等によるパワハラ相談
特定の職員よりいじめを受けている（抽象的な内容）
上司からの強い指導
他の職員たちから無視をされ協力してくれない。部門長に状況を確認し、定例会議にて業務・役割分担の再確認を実施。当該職員にも日頃の業務に取り組む姿勢を見直すよう助言。
ハラスメントと断定できるかは難しいが、特定職員による言葉でのいやがらせなど。
口調や態度が威圧的で強くて怖いとのことなので、その職員に優しく伝えるように話をした。
・先輩職員の接し方がきつい。仕事でミスをしたら「今まで何をしてきたの？全然身についてないじゃない。」と怒られた。今まで努力してきたことすべてを否定されたように思った。
・仕事でできていなかった部分について「この前言ったのになんでできてないの？」という風に言われて辛い。ちゃんと教えてくれてもいないのに、文句ばかり言うてる。
・新人職員を教えているが、他の職員が「あの職員これができてなかった、これができてなかった。あの人はいったい何を教えるの？」と言っているのを他の職員から聞いた。教える側としても「他の職員から何か言われないように」と思うと、つい厳しくなってしまう。
意見の相違
相手への言葉の使い方、言い方のキツさ、相手がどのように感じるかを考えて話せなかったのか、といった内容だが、法的に「ハラスメント」にあたるレベルの話ではない
上司や同僚から暴言を受けた
デイサービスではない部署からの相談です。管理者のパワーハラスメントの相談で、注意や指導が精神的苦痛を与えており、職場環境を悪化させている。聞き取り調査と面談を実施したのち、指導しました。
話しかけに対する無視
セクシャルハラスメント
先輩職員から圧力が凄い
上司による必要以上の指導、叱責、公平性を欠いた扱いなどを受けている、と部下の職員より訴えが聞かれた。パワーハラスメント案件として扱い、当該職員の職場の職員や当該上司へヒヤリングを実施した。ヒヤリング結果としては当事者同士の認識の違いによるもので明らかなパワーハラスメントとの認定には至らなかったものの当該上司に部下への関わり方について指導を行った。

上司の指導方法
大きな声で怒鳴る
先輩職員から高圧的な言動に対し、該当先輩職員への注意及び両名の配属先の調整。
パワハラ、モラハラ、悪口
同僚や後輩への高圧的な発言や威嚇...受けた側と行なった側へ個別に面談し、事実確認や言い分を聴取。聴取した内容を整理し、当該職員へ助言と指導、報告。再発防止策立て実践促す。
業務内容とかかわりのない内容での陰口など
セクシュアルハラスメント
高圧的な言動
大きな声を出す、指導の域を超えた言動等。対応として、職員（双方）面談の実施及びリーダー会での注意
職員の異性職員への対応について相談
・入居者からのカスハラ 本人の意向及び家族を含めた話し合いにより退所。
・上司からのパワハラ ハラスメント相談窓口である課長職が双方から事情聴取を行い施設長も入って対応中。
同僚職員の態度である
セクハラ 個別面談実施
上司からの威圧的な言動
職員同士の喧嘩を片方がパワハラと主張している
男性職員から女性職員へのボディタッチ
言動がきついととの相談。現場職員に確認。
新人に対してのいやがらせ
・年に2回の職員全員対象の面談において、『同僚職員より、仕事が遅いことやできていないことについて、遠回しに嫌味を言われたり、無視されたりしていると感じている』という話を聴く。→ハラスメントをしていると思われる職員については、他職員からも同様の話があがっているため、直接的な内容ではなく、職場における思いやりや協力、相手の立場にたった対応等、職場において必要とされる振る舞いに努めるよう、面談の際に伝えた。
正規職員は、パート職員に気を使わなければならない
職員間の言葉のやりとりで、言い方がきつい。
グループウェアを使ってグループを作り対象者を入れたうえで、つるし上げるような書き込みをする
被害者が恫喝されたり、無視されたりしました。被害者からの相談を受け加害者と面談し改善するように指示しました。
注意の言葉がきつい
新任の上司が受け入れられずに、無視を受ける。
パワハラ
育ちが悪いので、言葉遣いが悪い。外国人なので、言ってもわからない
お客様ご家族からの強い言動（カスハラ）・上司からの指導という強い言動（パワハラ）
業務内容を指摘したら、恫喝された。嫌味を言われた。
パワハラ

Ⅲ (3) 職場環境の改善のために施設で実施している取り組みがあれば教えてください
職員会議、衛生委員会
窓口をメールでの受付
職員面接等を通して意見を聞いている (6)
休憩時間の充実。子供同伴出勤可能。研修費補助制度導入など。
各部門の代表者が集まる会議などを通じて取り組んでいる
・意見箱の設置、・メールなどでの通報窓口設置
目標管理シート等を活用し、最低6月に1度、所属長との面談の機会を設けている
希望休・有休の取得 人員不足の中の業務見直し
リーダー職以上の職員 (10人程度) による月1回の会議
施設長、副施設長、主任、ケア統括リーダーが職位・職級にあわせた方法で職員のフォローや業務・職場環境改善の提言受付と検討等を行っている。
ハラスメントだけでなく他のことでもそうだが、それぞれの職位・職級の役割と権限の範囲を明確にして対応することで各職の対応が丁寧になると思われる。
業務改善委員会による各種活動
業務改善会議を定期的開催している。
年1回、全職員に対し意向調査を実施
生産性向上委員会 人権擁護委員会 衛生委員会における職員精神衛生確認
ICT化へ向けた取り組み (全館Wi-Fiの整備への取り組みが現在進行形)、5S整備のための倉庫スペースの確保と棚の購入、内部職員研修、外部職員研修の推進、職員の為の食イベの実施
職員間での困りごと等の訴えがあった時には迅速に対応し、できるだけ早期解決できるように努力しています。
ハラスメント防止対策に関する基本方針のもと、身体拘束・虐待防止委員会が中心となって職員にアンケートを実施し、防止に努めている
5S運動、個人面談、サンクスカード制度など
わーくん浜松加入、グループ内合同イベント (ボーリング、バレー、芋ほり等)、休憩室の整備
・定期的な職員面談の実施、・交流会の機会を設置、・研修の実施、・職場環境アンケートの実施
従業員満足度調査の定期実施 職員との面談等
管理者から挨拶、声かけ、気配りを行う
定期的な業務の見直しや委員会の設置
年2回の面談。全職員対象
ハラスメント研修 虐待研修 不適切ケア研修
職員とのコミュニケーションを多くとる。
職員会議を月一回実施 全職種間で業務について検討している
年に2回職員に研修を開催している
生産性向上委員会の設置と活動及び活動内容の職員への周知
定期的な意見聴取と窓口の周知
管理者が現場の声を良く聞いて、現場を良く見て、ハラスメントが無いかどうかみる。職場全体に皆が楽しく気持ち良く働いているか気を配る。
ハラスメントポスター掲示
対象者に対して、必要に応じて個別面談を行っている。
意見箱設置 相談窓口の設置 定期的な面談
意見箱の設置、毎月1回の労働安全衛生委員会の開催 (職員との話し合い)、その他個別対応等
年1回の施設長面談を実施している
・入居者からのカスハラ 本人の意向及び家族を含めた話し合いにより退所。
・上司からのパワハラ ハラスメント相談窓口である課長職が双方から事情聴取を行い施設長も入って対応中。
定期面談と不定期巡回、ストレスチェック
1 on 1面接を年3回実施 面接者を変更して行う
ありがたい言葉を大切にすることに心掛けています
働きやすい職場を目指して、定期的な上司とスタッフの面談を行っている。
情報の発信を連絡アプリを活用し、職員間の、情報の共有化を図っている。
業務改善への取組の中で、働く環境についても提案をしてもらい取り組んでいます。
相談できる窓口の拡充
ハラスメントの訴えがしやすい環境であるため、書面や口頭相談以外で専用Googleフォームを作成し職員へ公表している
衛生委員会という労働衛生を中心とした委員会の中で職場環境の改善について話をしている。
定期的なハラスメント防止対策や、アンガーマネジメント等の研修。法人「理念」や施設の運営方針についての意見交換。年に2回程度の面談や職員アンケートの実施。
委員会等
自施設評価及び管理者との定期的な面談
管理者と職員の定期面談の実施。外部研修への参加など

ハラスメント研修及び相談しやすい窓口の職員周知
各部署ミーティング
会議の中などでハラスメントとなりうる言葉の勉強と職員間個性の理解
アイデアを投稿できる意見箱を設置しています。
有給休暇の取得がしやすい体制
年1回職員からの意見を提出してもらっている。
職場環境改善委員会の設置
面談、アンケート
アンケートをとり出来る事から改善している
定期的(3回/年)の職員面談、意向調査(1回/年)
業務改善提案の実施(全職員から改善提案を募集し毎月1つ取り組んでいる。)
生産性向上検討委員会の設置と運営。衛生委員会。職員意見・評価箱設置
業務改善に関する会議の設置
年に1回施設長面談を実施
会議での発言、聞き取り
意見箱の設置(内容は不問、施設長のみが取り扱う。)
法人全職員に対する働きがいのある職場環境作りのためのアンケート調査
全職員に勤務意向調査を毎年行い、業務での課題等記載、職場長が職員面談するようにしている。
要項に基づき実施
職員通用口への意見箱の設置や相談窓口担当者を3名配置
各事業所ごと「ノー残業デイ」設置、個々の職員と定期的な面談機会を設けている。メンタルヘルス相談の実施
各種施設内会議で、あいさつ、言葉遣い、話しやすい相談しやすい環境づくりの周知、職員面談、衛生管理委員会にて協議、発信など
毎月の職員会議にて発言の機会を設けている
毎月、職員代表と管理職層による運営強化プロジェクト会議を実施している
ICTの導入を予定している。法人内でプロジェクトを立ち上げ、職員が定着し働きやすい職場を目指すため、様々な取り組みを検討している。
自己申告書、職員自己評価、実施時に意見を記入し、面談希望の有無も併せて確認している。
会議などで職員を指導、育成するうえで強い言動は全く無意味であることを伝えている。
定期的な配置転換と管理者研修
業務改善委員会の設置、衛生委員会の設置、意見箱の設置、施設長による職員面談(年2回)等
施設長と全職員との面談
ハラスメント、苦情は、会議で全て、明らかにしている。必ず、第3者委員に報告して、意見交換が行われている。
職員の意向調査、定期面談
自施設評価表で意見の吸い上げ、不満や意見があれば随時受け付けております。
独自の承認制度による定期的な個別面談機会
面接、人事異動、研修
職員研修 職員面談の実施
・ICT化 ・定期的な面談 ・職員慰労のための軽食提供
職員ヒアリングを定期的を実施
毎月ユニット会議で、課題を検討している。
接遇委員会による挨拶、丁寧な言葉遣いの推奨
個別ケースへの対応
職員の自主性を尊重し意欲を持って業務に取り組めるようにリーダーには職員の不平不満ややりたいことをこまめに聴取してほしいと伝えていますが、上手くいっているとは言い難い状況です。
挨拶の推進
施設長面談の実施、職員親睦会の実施、ICT機器導入等の職員負担軽減
施設長に自己申告書など伝える場所がある
施設内研修や外部研修実施
定期的にユニット会議を開催、月に1回、全体会議を開催している。
アンケート・面談
定期的なハラスメント研修
衛生委員会を活用しています。
ヒアリング
主任リーダー会議や各事業の会議内において、環境の問題、課題を挙げ、改善できるよう取り組んでいる

Ⅶ(1) 職員のハラスメント防止や職場環境改善のため、外部からどのような支援が必要だと思いますか？
研修会の開催(24)
弁護士のあっせん
外部相談窓口の設置
法律の専門家による定期的な相談支援
カスハラと要望の線引きが難しい
老施協等の中に、弁護士や社労士等による専門職による相談窓口があると安心できるかと思えます
上役・上司・対応部署での情報共有以外での具体的対応方法例
具体的先進事例を教えていただければ、自分たちもこれならやれるかもと考えられると思えます。
研修の機会や相談できる場所
社会における気運が十分高まっており全職員がハラスメントについて理解している。外部からの支援は現状では必要ないように思われる。
第三者が施設内に入ることによって抑止につながる 第三者の目
各事業所による取組事例の紹介や個別の事例検討研修会などの開催
当面は足りている
外部講師の助成等
ガイドライン等の提供
カスタマーハラスメントの対応の表明は、厚生労働省からポスター掲示含め介護業界がお客様独自の要望を受けかねることがある文書を明確に提示してほしい。
必要時の専門家への相談や対応への指導
公的な相談機関の設置。職員交流や職能団体への加入促進による職場環境の見える化。
私の勤務先の法人もこの部分が弱いと思えます。社労士の方や弁護士などの相談窓口があり、いつでも利用できるよになると良いと思えます。
具体的事例等を交えた研修
ハラスメント防止の研修を多く実施して欲しい。
行政などの公的機関との情報共有、連携をしチームで対応する事
研修やチラシ等啓蒙活動の実施
〇〇ハラスメントと分類されるものが多く、言葉が独り歩きしてしまっているように感じる事もある。ハラスメントとは何なのか正しく理解できる環境が必要だと思う。
弁護士等による法律に基づいた勉強会など
相談窓口の設置
契約解除に関する事項の追加・整理
ハラスメントが疑われた場合の対応等についての相談支援
専門家からの研修や事例紹介があった方がよい
ハラスメント事例が発生した時の相談窓口 ハラスメント研修
弁護士などの無料サポート
施設内で検討しても解決できない事例があった場合、社労士、弁護士に相談できる体制を構築してもらいたい。
専門家による相談窓口
まずはどのような支援が可能なのか提示頂ければありがたい。
なかなか口に出せないものであり、外部からハラスメントはないか聞き取りできるような環境があると良い
その人にわからせる為、アンケート調査など行ってもらい、その報告書を本人が見て、自分はハラスメントしちゃってるんだとわからせたい。
そういうことしてくれる会社があるが高額でできない。
第三者からの客観的な意見や研修
報告をもらえる体制・関係性を作っていく。また見える化をして周知していきたい。
ハラスメントとそれに対する対応について、事例により対処法を学ぶ機会があると良いのではないかと思います
研修メニューの充実(ネット型、集合型ともに)
外部の目(業者や家族を含む)が定期的に施設内に入ること
聴き取り調査
職場内研修の講師
ハラスメントの正しい理解が必要と思えます。ハラスメント(嫌がらせ)と不快に思ったことを混同している職員が多いと感じます。
弁護士等からのアドバイス・協力
ハラスメント対応に関するアドバイス
研修の開催、職員の周知 理解
設置基準や配置基準の厳格な確認、指導
専門家による研修を定期的実施。相談できる環境づくり。
些細なことでも受け手側の感じ方でハラスメントとなってしまうことがあると思えますが、そういった具体例を基にした研修や教育側への伝え方に対する研修があるとありがたいです。
職場内の窓口では話しづらい職員のための相談窓口の設置

定期的に相談できる場所づくり
専門家による無料相談窓口の設置
社労士によるハラスメント研修
SNSなどの情報では無くハラスメントなどの関係法令の勉強の支援
個別の相談窓口や、周知のためのチラシ等の提供を期待します
定期的なカウンセラー
現状必要ではない
オンライン研修が受けられる環境
研修、外部への通報整備、通報者の保護
法人外の相談機関。定期的研修会。
日々変わる社会環境に対応した専門的な最新情報と研修
必要な情報、事例などを含めた研修
専門家による研修や相談窓口の対応力強化等の為のノウハウ等の具体的な指導
対応事例の情報。公的ポスターの配布。
定期的な外部研修の受講や資料の配布
研修のための講師派遣や研修材料の支援があると良い
巡回、聞き取り
規程策定ツールの提供、外部研修の実施（できれば無料のもの）
研修会の実施 相談窓口の設置
外部からの支援を受けたとしても改善出来る事ではないのかと考えております
無料による外部講師の派遣支援
実施内容の情報共有
専門家による研修 法律家による研修やアドバイス 解決代行
もっと具体的な対応例や研修などの機会をもっと増やしてほしい。ハラスメント対策についてはあまり研修が多くないように感じている。また職員が利用者から受ける暴力やセクハラについてどのような対応策があるのかなどについても知りたい。
第三者評価、第三者相談窓口、弁護士の配置
老施協からも利用者様、ご家族への啓発をして頂けると助かります。
顧問弁護士などの相談者を持つ。苦情解決委員会での、第三者委員との定期的な意見交換の実施。研修。
内情の調査、アンケート実施、利用者側のアンケート
出張講師の無料派遣
職員向けの研修や管理職の研修案内の通知
相談窓口の紹介 研修の案内
・専門家、専門機関によるセミナー、研修の企画 ・相談窓口の開設、周知
外部担当者を置く
法律の専門家による相談を随時受けてほしい
カスハラ対応のアドバイス
秘匿性が高い内容もあり、相談できないケースもあり得ると思います。気兼ねなく相談できる窓口があればと思います。
通報システム（警備会社のような専門の人が駆けつけてくれると心強い）
介護現場における利用者・家族等のカスハラに特化した研修の実施。対応が困難な利用者の言動に対し、介護で対応すべきものかカスハラなのか判断できる研修の実施。
第三者の目が施設に入ることが必要と思います。
暴力や危険行為など起きた場合の対処を依頼したい。対策についての研修等を受講したい。
第三者評価 受審予定
相談窓口の有無を把握し、相談できる体制
定期的な研修会開催
ハラスメント相談の第三者機関（法律事務所）。行政は相談はできるが機能をしていない。
ハラスメント研修の実施
法律相談
ハラスメント対策専門機関の構築
外部研修で知見を広める

Ⅶ(2) カスタマーハラスメントへの対応力向上のために、施設運営としてどのような施策を検討していますか？
委員会の設置、マニュアルの見直し
定期的な研修の実施、外部研修への参加(14)
施設や法人自らが必要な知識を得ることが必要
カスハラにならないような日々の対応力や信頼関係の構築
性質上、十分な対応となることは困難だと思いますが、その都度、丁寧に対応していくことが必要だと思います
対応方法のマニュアル作成
まだ検討していません。まずは他の事例を勉強したい。
日頃から家族とのコミュニケーションを大事にしている
①標的となった職員のフォローとケアができるサポート体制、②標的となった職員が思い悩みすぎないでいられるような思考の癖づけ
法人での対応を協議中
気軽に相談できる相談窓口の設置と複数の職員による対応策の検討
施設内の報告連絡相談体制の維持
理事長が出席する管理職会議で相談や対応決定が行えるようにしている
カスタマーハラスメント規程の策定
外部研修会等からの学びを基に対応マニュアルの整備と内部研修の開催
特になし。苦情内容の共有。顧問弁護士への相談等。
時として警察の介入も仕方がない時もあると思います。利用者のカスタマーハラスメントの時に行政に相談した際、警察を呼ぶように助言を受けました。恫喝罪が適用されます。と罪に当たると助言を受け、警察の支援の必要性を助言受けました。
職員だけではなく、利用者ご家族等に対しても施設の方針を伝える
施設内特に施設玄関にカスタマーハラスメント禁止のポスターを掲示している。
施設としてできる事、出来ない事を明確にし、しっかりと伝える。
研修やマニュアル等
定義などカスハラの正しい認識や理解及び初動対応の仕方などの教育
認知機能の低下したご利用者からの訴えをハラスメントと捉えるのか、病的な症状と捉えるのか判断が難しい。
・弁護士から学ぶ機会の設置、・ポスター掲示、・研修会の実施
管理者教育
特にしていない 今後法人として実際の事例をあげて検証していく。委員会を設置を検討
契約時のご家族への説明資料の見直し
基本的な考え方の周知、対応指針についての整備等
弁護士による研修
外部研修において職員への周知 定期的な研修
対応マニュアルの設置
問題を一人で抱え込まず相談しやすい環境づくり 働きやすい環境を随時検討していく
家族との連絡を取り、状況を伝えたり、意見を聞くようにしていく
職員へ研修会開催と契約書に防止対策を明記していく
・入居者からのカスハラ 本人の意向及び家族を含めた話し合いにより退所。
・上司からのパワハラ ハラスメント相談窓口である課長職が双方から事情聴取を行い施設長も入って対応中。
周知と研修
カスタマーハラスメントに関して幹部を含めて職員が理解と認識を研修等で深めること。
検討中であり、カスタマーハラスメントの周知、それに対する対応力などを研修等で学習する必要がある
対応マニュアルの周知 施設内での情報共有 法人としての対応の強化
対応を終了する基準の明確化
事業所ごとにポスターを作ったりお手紙作ったりするのは、あからさまでやりづらいので、国や県、老協協さんなどで、ポスターやお手紙を作ってくれれば良い。
入居者、利用者からの暴言、暴力については、ご家族に相談をするしかないが、解決する事はなかなか難しい
全体で共有できる場所を作り対策や方針を定めていく。
法人として施設として、自分たちの行動・言動にしっかり意味と裏付けをもっていることが大切。その上で冷静かつ毅然とした対応をとるだけだと思います。都度の責任者で対応ができないほどの最終、理事長・施設長がキッチリ対応すれば問題は無い。
指針や相談窓口の周知
対応のベースとなる基本的な法律知識を獲得できる研修について検討中
チラシの配布
事例紹介の機会を設ける
障害事業所と連決して指針作成等を整備していく
まずは役職者向けの研修、その後一般職向けの研修とグループワークを行っていきたいと考えています。
ポスターの活用
速やかに対応策が講じられるよう職員相互の協力体制を敷いている

研修会、事例検討
規程はあるが、実際に発生した時に的確な対応ができるかどうかには不安があります。法的に対応できることを学んでおいた方がよいと思う。
現状は、ありのままを記録し落とし込むという事しかできていません。
積極的に家族とのコミュニケーションをとれる場を設ける
案件が起こった場合の報告・連絡・相談の徹底。個人対応ではなく、施設全体として捉え、素早い対応を実施することとしている。
施設長などトップのカスハラに対するスキルUPによるカスハラ対策
起きた事象を職員間で共有し、チームで解決していく事で、対応力を高めたい
実例をもとにした研修
現在具体的な対策はできていない
現在、話し合い中
現在契約している研修動画の活用
他施設との情報交換
接遇に関する勉強会等の実施
ハラスメントに対する方針の明文化。
ハラスメントに対するマニュアルを、指針とともに全員に熟知してもらう
窓口の設置
職員に対してカスタマーハラスメント対応マニュアルの周知推進。
現時点では施策として具体的な方策はない
聞き取り、確認、報告
研修やマニュアルの整備の必要性を感じているが、対応ができていない。
対応が必要な事象が発生した場合は、速やかに監理者・上司に報告し情報共有を図る体制を構築していく。
相手の立場を自分に置き換えて行動することを指南している
法人としてカスハラ行動指針を入居者及び家族等へ周知し、カスハラへの理解及び引続きの協力を求めていく。
階級別の研修の実施
マニュアルの整備 対応方法の研修
連絡報告がし易い環境づくり。入居者情報を共有するようになっている。
包括支援センターに対し行政はどのような状況でも内容でも、カスタマーハラスメントについてはしっかりと話を聞き対応して欲しいという例があった。しかし、家族からは理不尽な要求や暴言など、対応を続けることにより、精神的に疲弊し業務が立ち行かなくなる恐れもある。運営側として内容をしっかりと理解し判断し、しっかりと後方支援ができるよう検討したいと思います。
相談ルートを知り、相談しやすい体制を作る。
冷静に対応できるようにする。職員全体での共有をしていく
日常からのコミュニケーションを多くする
管理者研修と現場職員の研修、役割分担した内容の研修が必要
損害賠償保険会社との連携、研修実施、顧問弁護士との契約
情報の収集
マニュアルの周知、その内容を内部研修で学習する時間の確保をする。
定期的なハラスメント防止対策のための指針の確認を行う
電話にカスハラ対策機能設置。全職員対象カスハラ対策研修の実施
外部講師を招いて研修を実施している。
カスタマーハラスメントのガイドラインが年内にまとめられるとの情報があるので、それを参考にカスタマーハラスメントの線引きに留意し、対応方法を施設としてまとめていく。
接遇含めた内部研修
ご家族との関係をきずいていく
・専門家、専門機関によるセミナー、研修の受講による対応窓口の強化 ・専門家との顧問契約等
マニュアルの整備
研修会を行うことで職員がカスハラ行為を理解することで、過大な要求に対応しないような取組をしていきたい
現状は何も検討できていません。
対応方法についての研修会等
模擬対応訓練
利用者・家族へのカスハラ予防研修の実施。カスハラ対応マニュアルの作成。
回答した内容などを職員で情報共有する場所を設置している。(部署内会議等)
対応手順の作成と相談窓口と相談担当者との設置と職員への周知
ケア・接遇委員会で、課題を検討する。
ポスター掲示、契約時の説明資料の追加
法人全体で取り組む仕組みを作っていく
コロナ禍に家族との距離が開いたため、信頼関係構築が難しくなった。再構築のために施設からの発信を多くしていく。
OJTによる教育、対応のマニュアルを作成して共有を図る 等

ハラスメント対応等アンケート調査

令和7年3月21日（金）に予定されている施設長研修（ハラスメント対応）を実施するに当たって、現状を把握するための事前アンケートになりますので御協力をお願いします。

【静岡県老人福祉施設協議会 研修委員会】

回答期限：令和6年12月27日（金）

問 合 先：研修委員会副委員長 みどりの園 施設長 齊藤良太（☎ 0547-38-7111）

※ 入力されたメールアドレスあてに回答内容が自動返信されます。

* 必須の質問です

1. メールアドレス *

I 基本情報

2. (1) 施設の種類を教えてください *

1つだけマークしてください。

- 養護老人ホーム
 特別養護老人ホーム（特養）
 軽費老人ホーム
 老人短期入所施設
 単独デイサービス
 その他: _____

3. (2) 施設の規模を教えてください *

1つだけマークしてください。

- 職員数10人未満
 職員数10～29人
 職員数30～49人
 職員数50～99人
 職員数100人以上

4. (3) 回答者の役職を教えてください *

1つだけマークしてください。

- 施設長
 副施設長
 管理者
 その他: _____

II 職員間のハラスメントについて

5. (1) 過去一年間に、職員間のハラスメント（いじめ、嫌がらせ等）に関する相談や報告を受けたことがありますか *

1つだけマークしてください。

- はい 質問6にスキップします
 いいえ 質問8にスキップします

6. (1) -2 相談や報告を受けた件数をご記入ください（およその件数で結構です）*

7. (2) 可能な範囲で具体的なハラスメント事例や対応状況を教えてください

8. (3) 職員間のハラスメント防止のため、施設で実施している取り組みを教えてください（複数回答可）*

当てはまるものをすべて選択してください。

- 経営者からのハラスメント防止方針の表明
 ハラスメント防止規程の整備
 職員研修の実施
 管理者研修の実施
 相談窓口の設置
 その他: _____

Ⅲ 職員と施設間のハラスメントについて

9. (1) 職員から、管理者や施設運営に関するハラスメント（パワーハラスメント等）の訴えを受けたことはありますか*

1つだけマークしてください。

- はい 質問 10 にスキップします
 いいえ 質問 11 にスキップします

10. (1) -2 訴えを受けた件数をご記入ください（およその件数で結構です）*

11. (2) 職員が施設運営や管理体制に関して意見を述べられる機会がありますか？*

1つだけマークしてください。

- 定期的にある
 必要に応じてある
 ない

12. (3) 職場環境の改善のために施設で実施している取り組みがあれば教えてください

Ⅳ 入居者・利用者から職員へのカスタマーハラスメントについて

13. (1) 過去一年間に、入居者・利用者によるカスタマーハラスメントに関する相談や報告を受けたことがありますか*

1つだけマークしてください。

- はい 質問 14 にスキップします
 いいえ 質問 16 にスキップします

14. (1) -2 相談や報告を受けた件数をご記入ください（およその件数で結構です）*

15. (2) どのような問題行動が多いと感じますか*

1つだけマークしてください。

- 暴言・暴力
 不適切な要求
 セクハラ
 その他: _____

V 入居者・利用者の家族・関係者から職員へのカスタマーハラスメントについて

16. (1) 過去一年間に、入居者・利用者の家族・関係者によるカスタマーハラスメントに関する相談や報告を受けたことがありますか*

1つだけマークしてください。

- はい 質問 17 にスキップします
 いいえ 質問 21 にスキップします

17. (1) -2 相談や報告を受けた件数をご記入ください（およその件数で結構です）*

18. (2) どのような問題行動が多いと感じますか*

1つだけマークしてください。

- 暴言・暴力
 不適切な要求
 セクハラ
 その他: _____

19. (3) どのような状況で発生していることが多いですか*

1つだけマークしてください。

- 契約や手続き
 面会時
 電話対応
 その他: _____

20. (4) どのような場所で問題行動が多いと感じますか *

1つだけマークしてください。

- 施設内（居室）
 施設内（居室以外）
 自宅
 その他: _____

21. (5) 家族・関係者への対応について施設のサポート体制は十分ですか *

1つだけマークしてください。

- 十分である
 一部不足している
 不足している

VI 施設で実施している取り組み

22. カスタマーハラスメントのため、施設で実施している取り組みを教えてください（複数回答可） *

当てはまるものをすべて選択してください。

- 経営者からのハラスメント防止方針の表明・利用者への周知
 カスハラ対応マニュアルの整備
 研修の実施
 相談窓口の設置、対応部署の周知
 その他: _____

VII 今後の支援や改善について

23. (1) 職員のハラスメント防止や職場環境改善のため、外部からどのような支援が必要だと思いますか？

24. (2) カスタマーハラスメントへの対応力向上のために、施設運営としてどのような施策を検討していますか？

このコンテンツは Google が作成または承認したものではありません。

Google フォーム