

第7回「かたり隊」在宅医療・介護活動研修会アンケート結果

令和2年（2020年）1月25日（土）開催（天候：晴れ）

1. 目的

熊本市内では地域包括ケアシステムの実現に向け、様々な取り組みが行われている。各地域における在宅医療と介護の連携に関する活動を促進するとともに、地域間で多職種の相互支援関係の構築を推進するため、平成25年度より多職種連携活動発表会を開催してきた。

今年度は在宅医療・介護の共通の課題である「ハラスメントへの対応」をテーマに、関係事業所の管理者を対象とした研修会（講義、グループワーク）を開催する。研修会をとおし、ハラスメントへの対応の知識を深め、在宅医療・介護従事者の働きやすい環境づくりを目指す。

2. 内容

日程 令和2年1月25日（土）

場所 熊本市医師会館2階研修室（熊本市中央区本荘）

時間 9時半から2時間半程度

演題 「暴力・ハラスメントの対応」

内容 グループワーク、講義

講師 社会福祉法人西宮市社会福祉事業団

訪問看護課 課長（保健師） 山崎 和代 様

3. 実施状況

講義の内容について、参加者は暴力・ハラスメントに対する基本的な考え方と組織として対応する重要性を考える機会となり、参加者の満足度が非常に高い研修会となった。医療・介護関係者を交えたグループワーク（意見交換）も盛況で、時間が足りないようなグループも見受けられた。参加者からは、今回のテーマについて継続的な開催を求めるようなご意見もいただいた。



4. 参加者数 63名

5. ワークシート兼アンケート集計結果

(1) 参加者情報

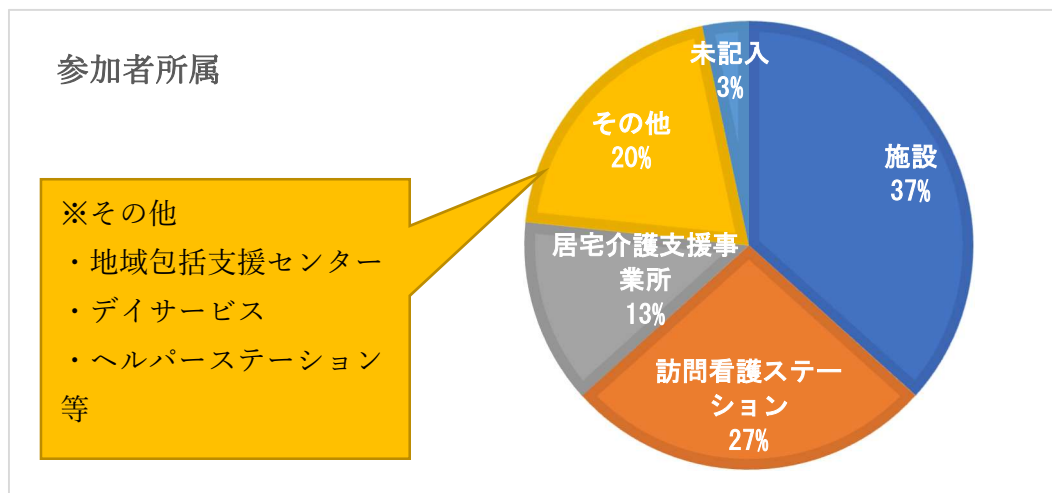
参加者数	63 名
アンケート回答	60 名
回収率	95%

①所属

施設 (※)	22 名
訪問看護ステーション	16 名
居宅介護支援事業所	8 名
その他	12 名
病院	0 名
未記入	2 名

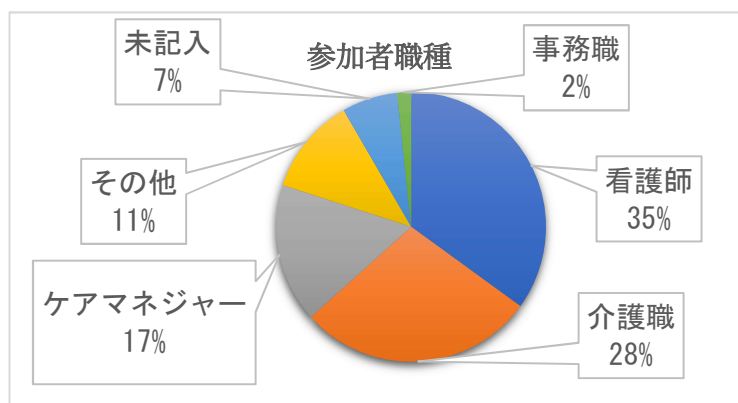
(※) 施設内訳

施設 (有料)	4
施設 (特養)	3
施設 (未記入)	3
施設 (老健)	0
施設 (その他)	12



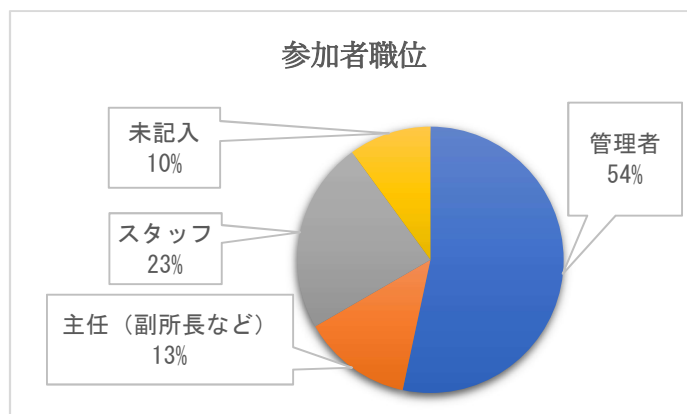
②職種

看護師	21 名
ケアマネジャー	10 名
介護職	17 名
事務職	1 名
その他	7 名
未記入	4 名

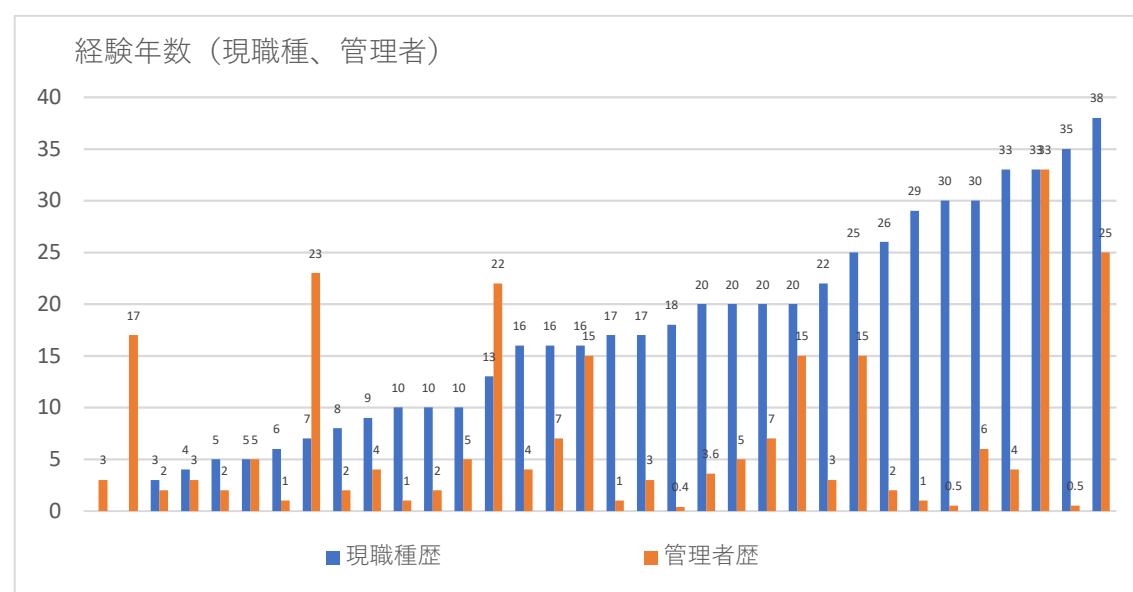
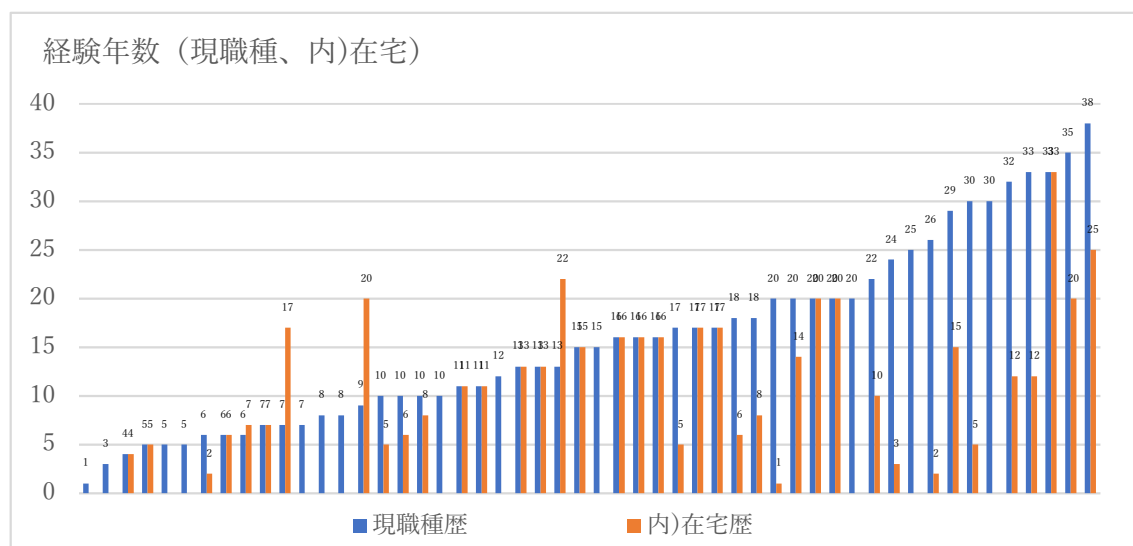


③職位

管理者	32
主任（副所長など）	8
スタッフ	14
未記入	6



④経験年数



(2) ワークシート集計結果

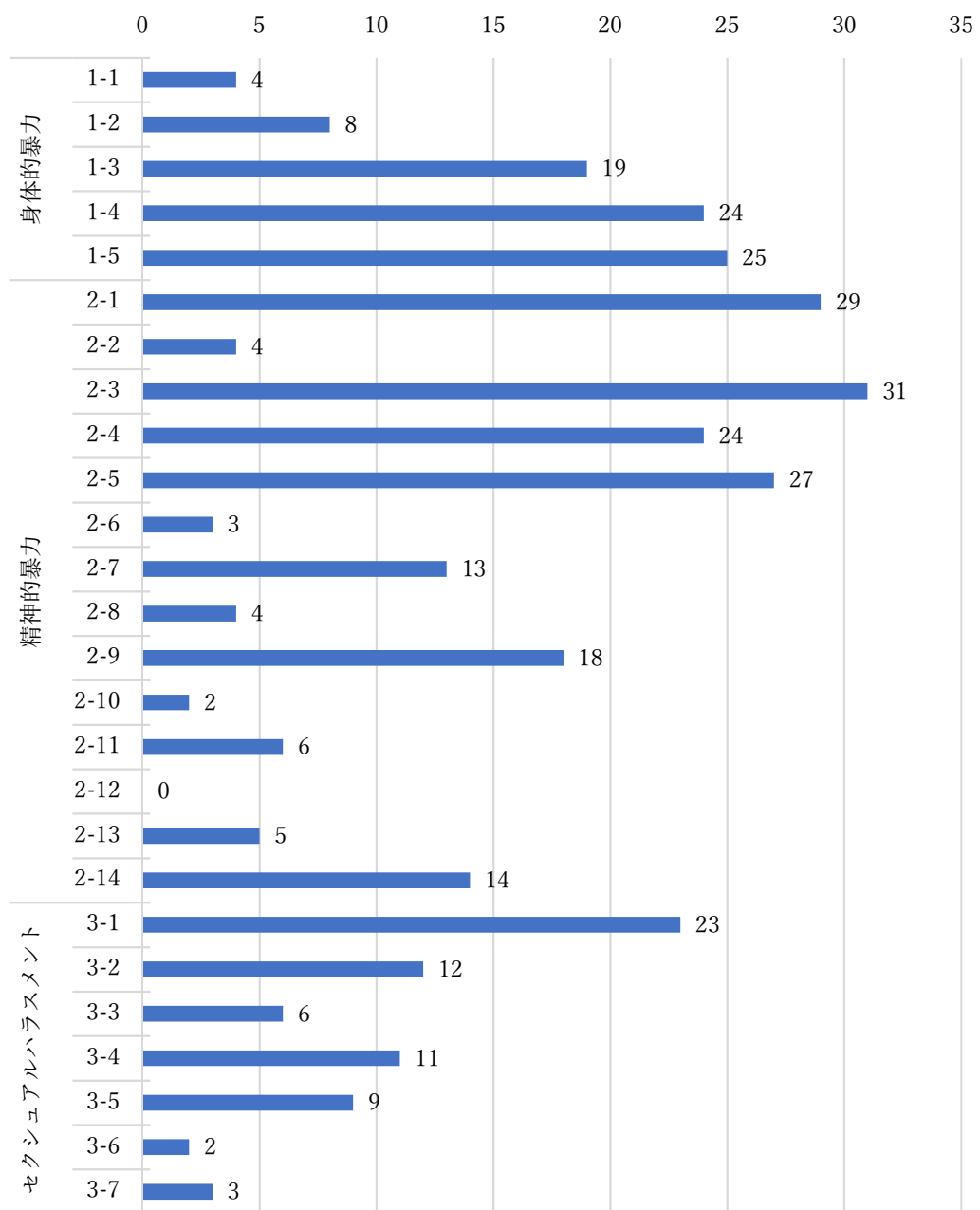
問1 日頃の業務において、暴力やハラスメントに関する事例を感じることはありますか？

はい	45 名
いいえ	5 名
分からない	3 名
未記入	7 名

問2 在宅医療・介護現場において、職員が患者・利用者等から以下のような行為を受ける可能性があります。実際に、対応に苦慮されたことがあるケースにチェックを入れてください。

身 体 的 暴 力	1-1	☐ コップをなげつける	4 名
	1-2	☐ 蹴られる	8 名
	1-3	☐ 手を払いのけられる	19 名
	1-4	☐ たたかれる	24 名
	1-5	☐ 手をひっかく、つねる	25 名
精 神 的 暴 力	2-1	☐ 大声を発する	29 名
	2-2	☐ サービスの状況をのぞき見る	4 名
	2-3	☐ 怒鳴る	31 名
	2-4	☐ 気に入っている職員以外に批判的な言動をする	24 名
	2-5	☐ 威圧的な態度で文句を言い続ける	27 名
	2-6	☐ 刃物を胸元からちらつかせる	3 名
	2-7	☐ 「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する	13 名
	2-8	☐ 利用者の夫が「自分の食事と一緒に作れ」と強要する	4 名
	2-9	☐ 家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする	18 名
	2-10	☐ 訪問時不在のことが多く書置きを残すと「予定通りサービスがなされていない」として、謝罪して正座するよう強く求める	2 名
	2-11	☐ 「たくさん保険料を支払っている」と大掃除を強要、断ると文句を言う	6 名
	2-12	☐ 利用料金の支払を求めたところ、手渡しせずに、お金を床に並べてそれを拾って受け取るように求められた。	0 名
	2-13	☐ 利用料金を数か月滞納。「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払いを拒否する	5 名
	2-14	☐ 特定の職員にいやがらせをする	14 名
セ ク シ ュ ア ル ハ ラ ス メ ン ト	3-1	☐ 必要もなく手や腕をさわる	23 名
	3-2	☐ 抱きしめる	12 名
	3-3	☐ 女性のヌード写真を見せる	6 名
	3-4	☐ 入浴介助中、あからさまに性的な話をする	11 名
	3-5	☐ 卑猥な言動を繰り返す	9 名
	3-6	☐ サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる	2 名
	3-7	☐ 活動中の職員のジャージに手を入れる	3 名

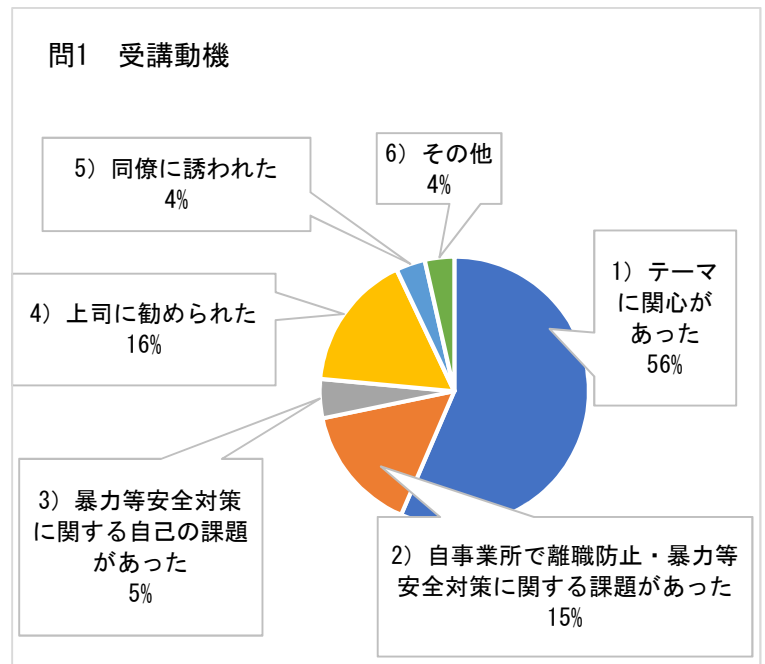
ワークシート 問2回答数



(3) アンケート集計結果

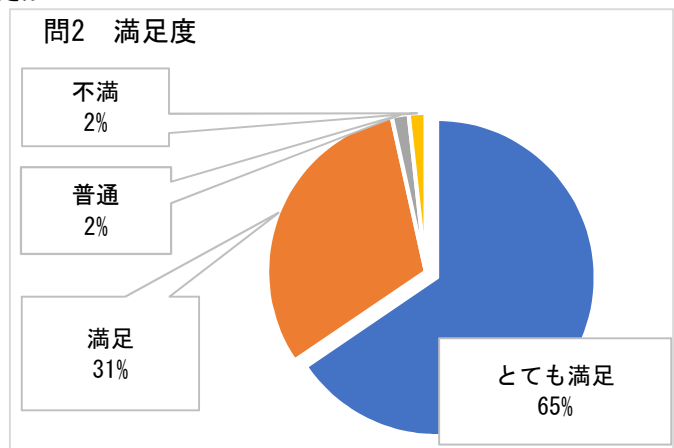
①問1（受講動機）本研修会への受講動機をお選びください。（複数回答可）

1) テーマに関心があった	48 名
2) 自事業所で離職防止・暴力等安全対策に関する課題があった	13 名
3) 暴力等安全対策に関する自己の課題があった	4 名
4) 上司に勧められた	14 名
5) 同僚に誘われた	3 名
6) その他	3 名



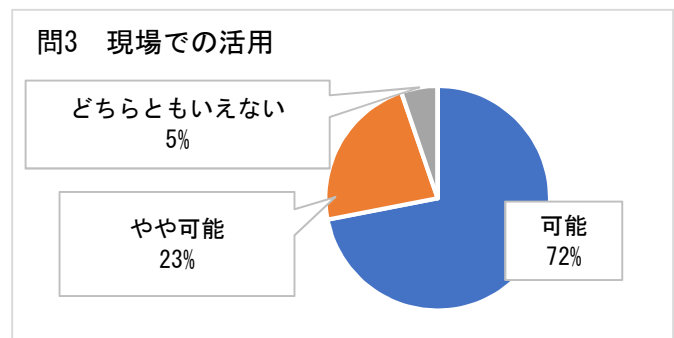
②問2（満足度）本日の研修会はいかがでしたか？

とても満足	38 名
満足	18 名
普通	1 名
不満	1 名
とても不満	0 名



③問3（現場で活用）本日の研修会の内容を、現場で役立てることはできますか？

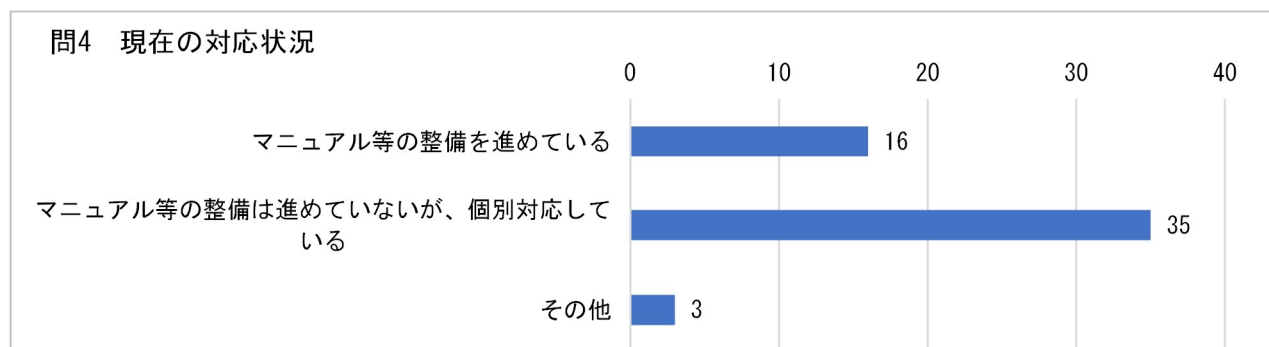
可能	41
やや可能	13
どちらともいえない	3
やや困難	0
困難	0



問3（理由）

（所属 / 職種 / 職位）	回答	理 由
訪問看護ステーション/看護師/スタッフ	可能	KYTで「茶をすすめられる」行為はステーション間でも問題になっていた
地域包括支援センター/ケアマネジャー/スタッフ	可能	グループワーク・情報共有が必要
小規模多機能/その他(現場リーダー) /スタッフ	可能	グループワークができる環境にある
居宅介護支援事業所/ケアマネジャー/管理者	可能	事業所研修のテーマで話し合いたい
施設(有料) /介護職/管理者	可能	事業所内でのルールを決める
訪問看護ステーション/看護師/スタッフ	可能	事業所のあり方を基本からかえる必要があると感じた
訪問看護ステーション/看護師/管理者	可能	実際の経験がある為振り返ることができる
施設(有料) /介護職/管理者	やや可能	新事業所になった為、マニュアル作成中
地域包括支援センター/ケアマネジャー/管理者	可能	伝達を行い、共有をする
居宅介護支援事業所/看護師/主任(副所長など)	可能	話し合いをする機会を持ちたいと思いました
ケアハウス/介護職/主任(副所長など)	可能	話を聞く際に、この話を思い出しながら聞くと、ブレないと思います。
デイサービス/介護職/主任(副所長など)	可能	暴力に対する考え方や対応を学ぶことができた。
居宅介護支援事業所/ケアマネジャー/管理者	やや可能	毎月の会議の中に取り入れて話し合う
訪問看護ステーション/看護師/スタッフ	可能	皆の意識改革をすすめる
ヘルパーステーション/介護職/管理者	やや可能	理屈はわかるが上手く説明ができていないか不安

④問4（対応状況）事業者による暴力・ハラスメント、クレーム等の対応状況を教えてください。



その他…「まだまだ不足している」、「まだ何も進めていない」等

⑤問5（感想）

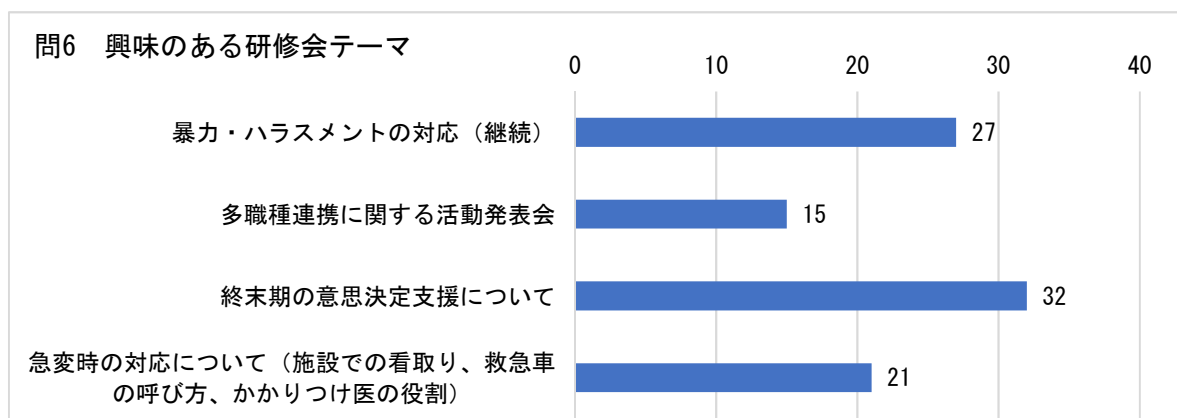
所属 / 職種 / 職位	満足度	感 想
地域包括支援センター/ ケアマネジャー/スタッフ	とても満足	帰ってすぐにスタッフと共有し対応を検討したいと思います。
ヘルパーステーション/ 介護職/スタッフ	とても満足	スライドの転回が早く、メモに追いつけなかった。部屋が暗くメモしづらかった。
地域包括支援センター/ ケアマネジャー/管理者	とても満足	とても参考になった。
ヘルパーステーション/ 介護職/管理者	とても満足	とても勉強になりました。事業所で是非研修をしたいと思いました。管理者として一番大事なのはヘルパーを守ること、この研修でもそういう着地で良かったです。
ヘルパーステーション/ その他/未記入	とても満足	暴力・ハラスメントに関して事業所として取り組む事が大切だと思いました。被害にあうと自責の念にとらわれがちなので、気持ちによりそって話を聞くことが大事だと感じました。
看護師/スタッフ	とても満足	ロールプレイがとても参考になった。明日からに役立つ参考資料のご紹介とても参考になりました。
ヘルパーステーション/ 介護職/主任(副所長など)	満足	自身の考え方に目からウロコでした。暴力は絶対にいけないということに今後から気をつけ、スタッフを守っていかうと思いました。
地域包括支援センター/ ケアマネジャー	満足	ハラスメントへの気づきができました。事業所のマニュアル作りは大切だと思いました。
ヘルパーステーション/ 介護職/管理者	満足	日頃モヤモヤしている「グレー」の部分が少し明確になりました。「ここまでやるのか」との思いもありましたが職員を守れない会社には人は集まらないことがわかりました。経費は掛かりますが、「卵が先か鶏が先か・・・」と考えたのも正直なところです。
地域包括支援センター/ 社会福祉士/管理者	満足	暴力ハラスメントは許されるものではないが「罪を憎んで人を憎まず」という言葉もあります。スタッフが“自責の念”におちいらないように、管理者として対応は必要ですが、クライアント本人、ご家族を孤立させてしまうことはできないので、クライアントの承認欲求や自己有用感を高める支援は必要だと思います。その対応として、地域包括支援センターの職員が2時間話を聞くことは必要なこともあります。悪質クレイマーは社会から排除するだけではなく、その話をもっと深めたいと思いました。
その他/歯科衛生士/未記入	満足	私自身このような事例に直面する事は少なく、仕事に役立つのか?という思いもあり、参加しました。研修を終え、介護の現場の大変さ苦勞、努力を痛感することが出来ました。今日研修で学んだ知識が少しでも多くの多くの管理者の方々の常識となることが必要だと感じました。私は管理者ではありませんが日々のいろいろな場面でもあてはまると思います。大変勉強になりました。ありがとうございました
居宅介護支援事業所/ケアマネジャー/スタッフ	とても満足	ゴールデンウィークでは色々な意見がきけて本当に勉強になりました。

居宅介護支援事業所/ケアマネジャー/管理者	とても満足	事業所にマニュアルはあるが振り返りをしていない。会議で研修していきたい。
居宅介護支援事業所/ケアマネジャー/管理者	とても満足	思考過程が理解できました。(管理者の立場、役割、指導スタッフを守る) ありがとうございました。
居宅介護支援事業所/看護師/主任(副所長など)	とても満足	話をきいたことで自分が二次被害を、今までやってきていたのではと振り返る機会となりました。また、職場で話し合っていきたいと思う機会となりました。
居宅介護支援事業所/介護職/スタッフ	とても満足	暴力というのは絶対にだめだと言うことをしっかりと理解をして、事業所としてしっかりとスタッフを守りヘルパーの定着に！！
居宅介護支援事業所/小規模多機能/ケアマネジャー/管理者	満足	暴力ハラスメント対応の研修会を受けました。被害者である職員に対する関わり方を今後振り返り、対処法を考えていき、勉強会を開いていきたい。
サ高住/介護職/管理者	とても満足	クレームと悪質クレームの線引きが明確になった。組織的な対応が機能しておらず、個別で対応していた。限界を感じていた為、暴力に対する価値基準を統一する事が大切だと理解できた。現場で実践できる内容でとても良かった。
ケアハウス/介護職/主任(副所長など)	とても満足	先生の話聞きながら、様々な角度から考えてみましたが、やはりブレない意志表示は今だからこそ、必要なのだと考えなおしました。個人的には状況把握に努めるのも必要だと思いますが、優先順が明確になりました。
グループホーム/介護計画作成者/主任(副所長など)	不満	話の進みが早いと感じた。資料にないものは「ない」と伝えて頂きたかったし、そうであるのであれば受講者がメモを取れるようなゆとりの必要性を感じた。スクリーン画面が早々に変わっていき、今どこを見ているか分からない時が多かった。
グループホーム/ケアマネジャー/管理者	普通	訪問型サービスをされている方々が、実際に悩みを抱えられていた。私も現職では該当事例はなかったが、以前訪問サービスを実施していた時は同じような問題を抱えていた。その頃からいまだ現状は変わっていないことに大きな課題があると感じました。在宅医療・介護を進められている中、課題の解決は急務だと思います。
ヘルパーステーション/サービス提供責任者/スタッフ	満足	以前から在宅で訪問の仕事を行っていたが、その際はいろいろなハラスメントを受けながら、そうならない為にアセスメントをしたり、対応法を考えたりしながら学んでいた部分があったので、そういった経験をせずに新人を教育していくというのはとても大変だと思いました。
施設(その他)/ケアマネジャー/スタッフ	満足	現場での暴力・クレームの対応について参考になりました。事業所にてスタッフ間の情報共有・対応の統一性を図ること。
施設(その他)/介護職/管理者	満足	現場に持ち帰りスタッフで話し合いの場を持ちたいと思いますし管理者としてスタッフを守って行きたい。
グループホーム/未記入/管理者	満足	とても難しく考えさせられました。
デイサービス/介護職/主任(副所長など)	満足	もっと時間が長く、飲み物や菓子があれば、交流が深まりグループワークでも意見交換が多く出来たと感じました。

施設(特養)/社会福祉士/管理者	とても満足	わかりやすくて、ためになった。ルールづくり、共有が大事だと理解できた。
施設(特養)/未記入/管理者	満足	考え方が変わった。(多少)
施設(未記入)/介護職/主任(副所長など)	とても満足	これまでは、サービス提供者として利用者＝お客様という考え提供側である自分が何か(暴力・ハラスメント)あれば、状況把握確認でこちらに何か対策(落度)ないかという認識、価値観であったが、自分たちスタッフを守るということが一番であること気づき反省をした。
施設(未記入)/看護師/管理者	とても満足	自分の意識をまず変えなきゃいけないと思いました。利用者第1で考えがちになっている。
施設(未記入)/看護師/主任(副所長など)	満足	今までは、利用者の方を守っている様な対応していましたが、本日の研修で、職員を守る働きやすい職場を作っていきたいです。
施設(有料)/介護職/主任(副所長など)	とても満足	事業所内での勉強会などでグループワークを行っていききたいと思います。他の事業所の方々と意見交換出来て良かったです。
施設(有料)/介護職/管理者	とても満足	自分の認識があやまっている事に気づくことが出来ました。自分も勉強しなおしスタッフを守れる様な考え方が出来るようにしていきたいと思います。
施設(有料)/介護職/管理者	未記入	グループワークのため他事業所の事例等聞いて自分の事業所と同じ事が他でもあっている事を知ることができた。患者(ご利用者様)を守りがちだが暴力をした人が一番悪くスタッフを守る事も大切
訪問看護ステーション/看護師(ケアマネジャー)/管理者	とても満足	グループ内で、何らかの暴力を受けていることを学びました
訪問看護ステーション/看護師/スタッフ	とても満足	現在セクハラ対応中なので、すぐに活用します。
訪問看護ステーション/看護師/管理者	とても満足	楽しかった
訪問看護ステーション/看護師/管理者	とても満足	ハラスメントで悩んでいたことが1.2点あったのでスタッフと一緒に検討し、スタッフを守っていけないといけなくて改めて思いました。
訪問看護ステーション/看護師/管理者	とても満足	暴力行為が発生した場合、自分の立ち位置(管理者)として二次被害をおこさないよう注意しようと再認識しました。活かしやすいレポートを作成し職場で話し合っていきたいと思います。
訪問看護ステーション/看護師/スタッフ	とても満足	暴力を受けたスタッフは守られる必要性を強く感じた。患者側に立ち考えてしまう事も多々あり、自分の事業所のあり方を改めて考えるいい研修会だった。
訪問看護ステーション/看護師/未記入	とても満足	本日の研修をうけて、自分自身が、常に患者よりで、客観性に欠けている事に気づくことができた。ぜひ事業所で話し合い対応策を進めていきたいと思います
訪問看護ステーション/看護師/管理者	とても満足	ロールプレイは大変参考になりました。暴力を受けたスタッフの二次被害を防ぐ、言葉では分かっているつもりだが、きちんと対応できていないことが分かりました。今後の業務に生かしていきたいと思います。

訪問看護ステーション/ 看護師/スタッフ	とても満足	わかり易い内容で、良い研修でした。事業所に持ち帰りマニュアル作成しスタッフで共有していきます。ありがとうございました。
訪問看護ステーション/ 看護師/管理者	満足	各区で研修会を実施して頂ければと思いました。
訪問看護ステーション/ 看護師/管理者	満足	とても大きい学びとなりました。実践していきたいと思います。
訪問看護ステーション/ 看護師/管理者	満足	被害者の支援を一番に考える。安心安全な職場づくりの必要性
訪問看護ステーション/ 看護師/管理者	満足	暴力に関しての考え方が良くわかりました。利用者を守ることも大切だけど、スタッフを守ることが一番大切ということを学びました。
未記入/未記入/未記入	とても満足	担当者(ヘルパー)を守る、事業所を守る。皆で同一の思いで同じ対応ができるようにマニュアル作成が必要だという事を勉強しました。

⑥問6 熊本市では在宅医療・介護連携推進事業を進めておりますが、どのような研修会テーマに関心がありますか？（複数回答可）



⑦問7 その他ご意見等

- ・とても勉強になりました。
- ・介護事業所の方も参加できる、この研修の継続をお願いします。熊本市に相談窓口をぜひ作ってください。
- ・グループワークは楽しくできました。
- ・楽しかったです。
- ・年1回だけでなく、年2～3回程度事例検討会等を開催できればお願いします。複数回になれば参加がしやすい。
- ・暴力、ハラスメントについて話し合い（事業所内）をする際、先輩が攻めてしまう場面が何度かあった。この研修のマニュアルを活かしたい