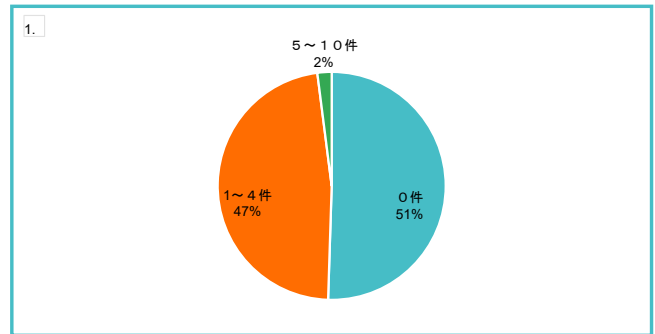


件名:訪問看護におけるカスタマーハラスメントの現状について

アンケート送付数	279		
アンケート回収数	99	回収率	35.5%

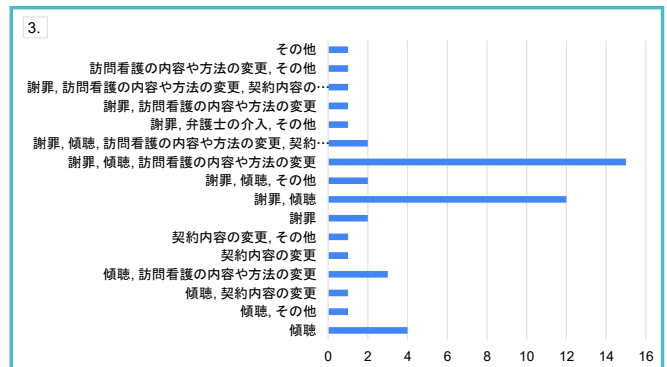
1. 直近1年以内に訪問看護ステーション内で対応したカスタマーハラスメントのうち、管理者が直接対応したものは概ね何件程度ありましたか。

0件	50
1～4件	47
5～10件	2



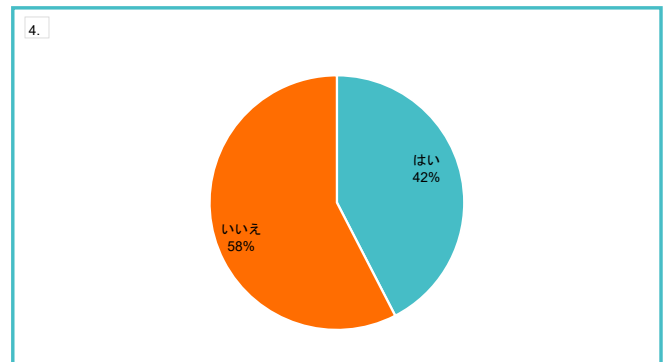
3. 発生したカスタマーハラスメントにどのように対処しましたか。

傾聴	4
傾聴, その他	1
傾聴, 契約内容の変更	1
傾聴, 訪問看護の内容や方法の変更	3
契約内容の変更	1
契約内容の変更, その他	1
謝罪	2
謝罪, 傾聴	12
謝罪, 傾聴, その他	2
謝罪, 傾聴, 訪問看護の内容や方法の変更	15
謝罪, 傾聴, 訪問看護の内容や方法の変更, 契約内容の変更	2
謝罪, 弁護士への介入, その他	1
謝罪, 訪問看護の内容や方法の変更	1
謝罪, 訪問看護の内容や方法の変更, 契約内容の変更	1
訪問看護の内容や方法の変更, その他	1
その他	1



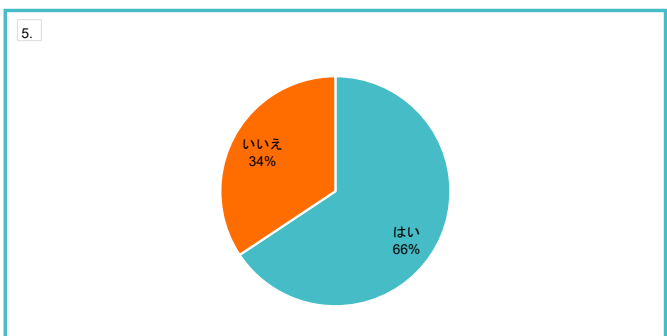
4. 事業所内にカスタマーハラスメントに対応するマニュアルはありますか。

はい	42
いいえ	57



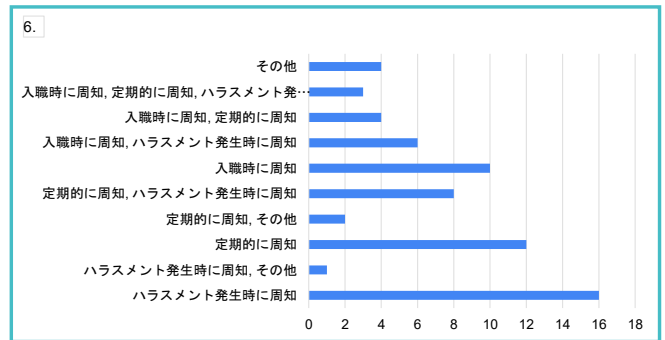
5. カスタマーハラスメントについて、職員に周知していますか。

はい	65
いいえ	34



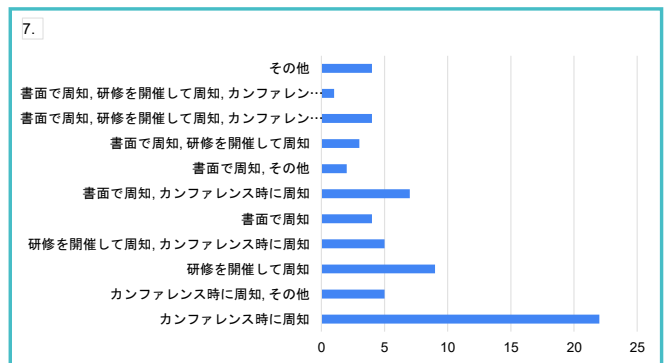
6. カスタマーハラスメントについて、職員はどのような時期に周知していますか。

ハラスメント発生時に周知	16
ハラスメント発生時に周知, その他	1
定期的に周知	12
定期的に周知, その他	2
定期的に周知, ハラスメント発生時に周知	8
入職時に周知	10
入職時に周知, ハラスメント発生時に周知	6
入職時に周知, 定期的に周知	4
入職時に周知, 定期的に周知, ハラスメント発	3
その他	4



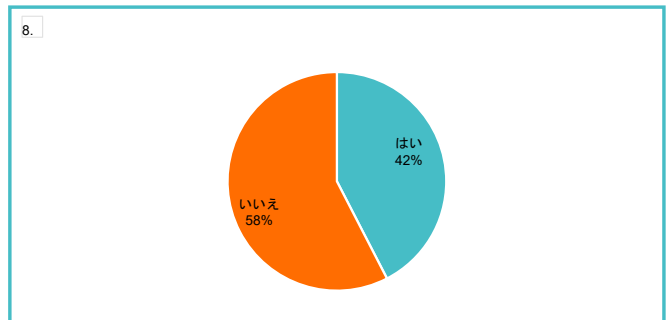
7. カスタマーハラスメントについて、職員にどのような方法で周知していますか。

カンファレンス時に周知	22
カンファレンス時に周知, その他	5
研修を開催して周知	9
研修を開催して周知, カンファレンス時に周知	5
書面で周知	4
書面で周知, カンファレンス時に周知	7
書面で周知, その他	2
書面で周知, 研修を開催して周知	3
書面で周知, 研修を開催して周知, カンファレ	4
書面で周知, 研修を開催して周知, カンファレ	1
その他	4



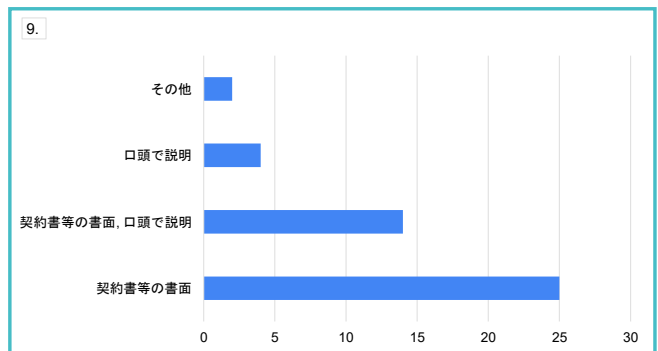
8. 利用者へカスタマーハラスメントについて、周知していますか。

はい	42
いいえ	57



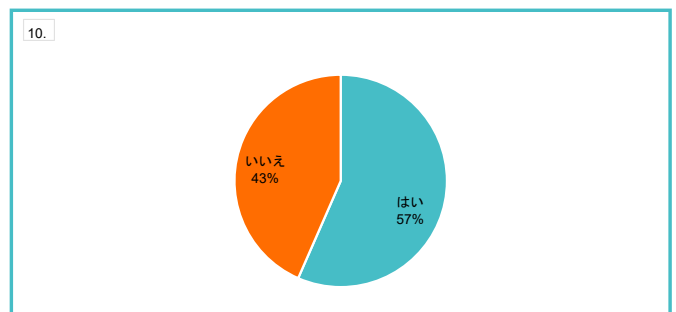
9. カスタマーハラスメントについて、利用者へどのような方法で周知していますか。

契約書等の書面	25
契約書等の書面, 口頭で説明	14
口頭で説明	4
その他	2



10. 事業所内にカスタマーハラスメントが発生した際に記録するもの（報告書等）はあ

はい	56
いいえ	43



## 11.カスタマーハラスメント対応について、どのような研修を希望しますか。

- ・どのようなものがカスタマーハラスメントに該当するのか？また、予防方法、発生時の対応方法など。
- ・わかりやすい
- ・ハラスメント時の具体的対応の仕方
- ・謝罪以外の対応方法
- ・実際のケースについて
- ・事例紹介など
- ・対応の仕方
- ・対象者が認知症の対応
- ・事例をあげての対応の仕方
- ・訪問看護で実際にあったハラスメントの対応
- ・適切な対応方法
- ・職員向けと、管理者向けと、立場に合わせての研修。群馬県看護協会在宅向けの研修 DVD など作成して、頂けると助かります。
- ・web開催
- ・マニュアル集や事例などの情報発信
- ・対応方法のマニュアルについて
- ・カスタマーハラスメント対応
- ・動画研修
- ・予防策と、起こった時の具体的対処方法、
- ・うまい回避術
- ・事例で具体的な対応
- ・動画視聴研修
- ・実態が理解しやすい内容
- ・ケースカンファレンス等
- ・発生時の対応や、発生後の対応や処理の仕方などの研修があると助かります。
- ・怒りを鎮める謝罪の方法
- ・Zoom等によるオンライン研修、いつでも視聴出来るYouTubeなど
- ・実際の事例を通して、どのように対応するのがよいのか？グループで話し合う研修
- ・カスタマーハラスメントの対応マニュアル、発生時の対応・報告書の作成について
- ・ハラスメントへの対応の仕方等、受けた側を守る対策についての研修がしたい。
- ・例を挙げて具体的な対応方法
- ・実際にどのように対応をするのか
- ・事例に応じた対応。対策、予防策の紹介。
- ・対応方法等
- ・事例や解決策
- ・どのような対応されたか。どのように記録を残しているか。
- ・実際の具体例と対応の仕方
- ・接遇の仕方
- ・カスタマーハラスメントの事例と対応の研修
- ・どのように対処したらよいか、どういったマニュアルが必要か知りたい。
- ・事例と対応策
- ・具体的な事例
- ・弁護士の方から対応を伺いたいです

