

# 介護事業場対象 ワークショップを開催しました。

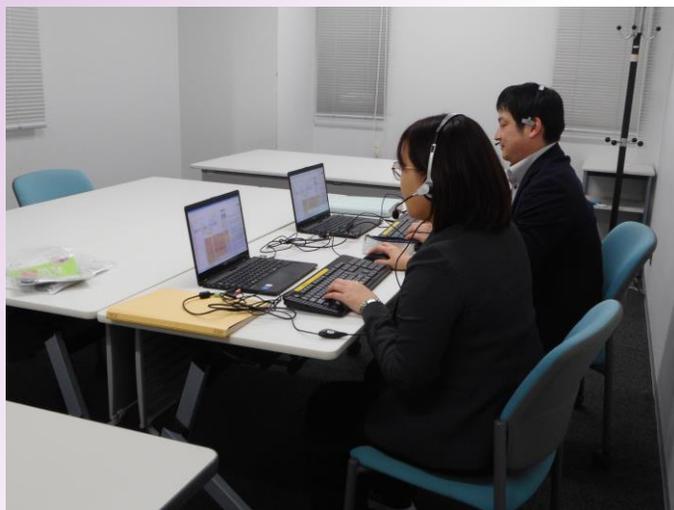
開催場所 Zoomによるオンライン  
 開催日時 令和8年2月12日 13:30～15:30  
 令和8年2月13日 13:30～15:30

## 開催概要

今回は、介護事業場を対象に「カスタマーハラスメント」をテーマとしたZoomによるオンラインのワークショップを開催しました。

カスタマーハラスメントの指針に関する説明を行った後、班ごとにZoomのホワイトボードを使用し、カスタムかどうかにかかわらず、困っている事などの事例を挙げ、意見交換を実施しました。

参加された事業場は、12日 9事業場、13日 7事業場です。



発生事例の類型	事例の強弱		
	弱	中	強
<p>事例1: 利用者から職員への悪口を言われること。職員が怒り、利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。</p> <p>事例2: 利用者から職員への悪口を言われること。職員が怒り、利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。</p>	<p>事例3: 利用者から職員への悪口を言われること。職員が怒り、利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。</p> <p>事例4: 利用者から職員への悪口を言われること。職員が怒り、利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。</p>	<p>事例5: 利用者から職員への悪口を言われること。職員が怒り、利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。</p> <p>事例6: 利用者から職員への悪口を言われること。職員が怒り、利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。</p>	
<p>事例7: 利用者から職員への悪口を言われること。職員が怒り、利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。</p> <p>事例8: 利用者から職員への悪口を言われること。職員が怒り、利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。</p>	<p>事例9: 利用者から職員への悪口を言われること。職員が怒り、利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。</p> <p>事例10: 利用者から職員への悪口を言われること。職員が怒り、利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。</p>	<p>事例11: 利用者から職員への悪口を言われること。職員が怒り、利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。</p> <p>事例12: 利用者から職員への悪口を言われること。職員が怒り、利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。</p>	
<p>事例13: 利用者から職員への悪口を言われること。職員が怒り、利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。</p> <p>事例14: 利用者から職員への悪口を言われること。職員が怒り、利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。</p>	<p>事例15: 利用者から職員への悪口を言われること。職員が怒り、利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。</p> <p>事例16: 利用者から職員への悪口を言われること。職員が怒り、利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。</p>	<p>事例17: 利用者から職員への悪口を言われること。職員が怒り、利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。</p> <p>事例18: 利用者から職員への悪口を言われること。職員が怒り、利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。</p>	
<p>事例19: 利用者から職員への悪口を言われること。職員が怒り、利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。</p> <p>事例20: 利用者から職員への悪口を言われること。職員が怒り、利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。</p>	<p>事例21: 利用者から職員への悪口を言われること。職員が怒り、利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。</p> <p>事例22: 利用者から職員への悪口を言われること。職員が怒り、利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。</p>	<p>事例23: 利用者から職員への悪口を言われること。職員が怒り、利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。</p> <p>事例24: 利用者から職員への悪口を言われること。職員が怒り、利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。職員が利用者に対して悪口を返す。</p>	

## 意見交換の内容

- ▶ 事業場内でのカスタムハラの現状 (利用者・家族からなど)
- ▶ 不当性の強度をどのように評価し、どのように対処をするか
- ▶ 認知症のケースについて など

## 参加者の感想

- ▶ 他事業所の色々な事例が聞いて良かったです。
- ▶ 各事業所様のカスタムハラの現状を知ることができ良かったです。
- ▶ 今後施設での方針やルールを決める上で参考になると感じました。
- ▶ カスタムハラの解決策を提案して下さるのかと思っていましたがそうではなかったので残念でした。
- ▶ カスタムハラの情報がのっているサイトを教えていただけたのは良かったです。