

令和7年度 第1回「ケアマネかたる一む」報告

【開催概要】

- ・ 開催日時: 令和7年8月6日(水) 13:30~15:00
- ・ 開催場所: 四日市市総合会館 7階第2研修室
- ・ 参加者数: 14名
- ・ ファシリテータ デジコ在宅介護サービスセンター 廣瀬

居宅介護支援事業所しらゆりケア 豊岡

- ・ テーマ: 「ハラスメントへの対応とケアマネ自身の関わり方の振り返り」
- ・ 目的: 利用者・家族からのハラスメント(いわゆる「カスハラ」)への対応についての意見交換と、ケアマネ自身がサービス事業所に対してハラスメント的な関わりをしていないかを振り返る機会とする。

1. 利用者・家族からのハラスメント経験について

- ・ ハラスメントかどうかの判断が難しく、感覚が麻痺していると感じることがある。
- ・ 時間外も含めて電話対応をしていた過去があり、負担が大きかった。
- ・ 支援内容に関係ない話題で責められたり、罵声を浴びせられるなど、精神的な負担が大きい。
- ・ 無理な要求(例: 他院入院中に精神科から薬をもらってこいと求められる)や、セクハラ・暴言などの事例も報告された。
- ・ キーパーソンと介護者の関係が悪く、調整が困難なケースもある。
- ・ ケアマネの個人情報を求められるなど、プライバシーに関わる問題も発生している。
- ・ 家族との関係性に疲弊するケースもあり、本人との関係が良好でも困難が生じることがある。

2. ハラスメントの線引きと対応

- ・ ハラスメントに対する感覚が鈍くなっているため、線引きが曖昧になりがち。

- 他スタッフとの認識の違いがあるため、声を拾い合うことが重要。
 - 「出来ないことをやれと言われたらカスハラでは？」という意見もあり、攻撃的な言動を受けたと感じた時点でハラスメントと捉える視点が共有された。
 - 盗撮・盗聴・ストーカー的な行為や、休みの日にも思い出して辛くなるなど、精神的な影響も大きい。
 - 行政や包括支援センターへの相談を習慣化している事例もあり、外部との連携が重要とされた。
-

3. ケアマネとしての工夫

- 休日は「休日です」と明確に伝え、理解を得るようにしている。
 - 携帯電話の利便性がある一方で、常時対応が求められることの弊害もある。
 - 基本的には事務所の電話番号を案内し、ショートメールや LINE での連絡を活用して緊急性を判断。
 - 利用者や家族によって対応方法を柔軟に変えている。
-

4. ケアマネ自身が事業所に対してハラスメントしていないかの振り返り

- 無理な依頼をしていないか、価値観の違いによって伝え方に悩むことがある。
 - 福祉用具のデモ機依頼など、プラン未作成のまま依頼してしまうケースもある。
 - 傷つけてしまっていないか、伝え方に配慮が必要。
 - 個人情報の取り扱いに注意しつつ、事業所との情報共有でトラブルを防ぐ工夫も必要。
-

まとめ

今回の「かたる一む」では、ケアマネジャーが日々直面するハラスメントの実態や、その対応の難しさについて、参加者同士で率直な意見交換が行われました。また、ケアマネ自身の関わり方を振り返ることで、支援に関わる多職種とのより良い連携や、支

援体制のあり方について考える機会となりました。今後もこうした語り合いの場を通じて、心理的安全性の確保やケアマネジャーの支援環境の改善に向けて、皆さんと知恵を出し合いながら取り組んでいければと考えています。

