

## 【アンケート1-①】

令和6年8月吉日

居宅介護支援事業所 管理者様

〒812-0016

福岡市博多区博多駅前2-9-3

福岡県メディカルセンタービル2階

公益社団法人 福岡県介護支援専門員協会

会長 柴口 里則 (総務部会)

### 「アンケートご協力」のお願い

酷暑の候、皆様におかれましては、熱中症アラートが連日発令される中、ご利用者さん、スタッフの皆さんの体調管理等、気を配られることも多く、ご多忙のことと存じます。

福岡県介護支援専門員協会は、日本介護支援専門員協会福岡支部として、また、公益社団法人として、職能団体としての役割を果たせるよう、日々、模索しております。

本「アンケートのご協力」につきましては福岡県介護支援専門員協会「総務部会倫理委員会」が主体となり『介護現場におけるカスタマーハラスメント対応』の現状調査を行い、その結果を基に、具体的な対応策の検討と共有、新たな調査や行政への申し入れに繋げて参りたいと考え、県下の居宅介護支援事業所で従事されている全ての介護支援専門員の皆さんに、広くご意見を願います。

詳細は、同送の「居宅介護支援専門員の皆さま」宛ての「アンケート調査のご依頼」に挙げております。管理者の皆様には、ご多忙の中、大変、恐縮ですが、何卒、趣旨をご理解頂きたく、伏してお願い致しますと共に、事業所の介護支援専門員の皆様にご協力の旨、お伝え頂きたく、重ねてお願い申し上げます。

なお、結果につきましては、個人が特定されることが無いよう細心の注意を払い、検証の上、当協会ホームページにて公表致します。

#### 記

- ・調査名：介護現場におけるカスタマーハラスメントの対応の現状
- ・調査目的 対象者が従事する現場におけるハラスメントの実態や対応の状況の把握を目的
- ・調査対象 福岡県下の居宅支援事業所及び介護支援専門員
- ・調査票の回答事項・・・別紙参照
- ・回答方法・・・WEBによる回答

本会ホームページに記載

QRコードでの回答も可能

調査期間 令和6年8月31日まで

以上

## 【アンケート1-②】

### 介護現場におけるカスタマーハラスメント対応 アンケート調査項目

(公社)福岡県介護支援専門員協会

アンケートにつきましては、次のWEB上の専用フォームからご回答下さい  
右の二次元コードを読み取っていただければ、回答することができます  
本会、ホームページには、アンケート回答フォームにリンクするURLを掲載しています。ご活用下さい



<問1>あなたの職場での立場を教えてください

1. 管理者
2. 管理者ではないが主任介護支援専門員
3. 介護支援専門員

<問2>あなたの年齢を教えてください

1. 20代
2. 30代
3. 40代
4. 50代
5. 60代
6. 70代以上

<問3>介護支援専門員としての実務従事期間を教えてください

1. 3年未満
2. 3年以上5年未満
3. 5年以上10年未満
4. 10年以上15年未満
5. 15年以上20年未満
6. 20年以上

<問4-1>貴方ご自身がカスタマーハラスメントを受けたことがありますか？

1. ない
2. ある

「1.ない」と回答された方は<問5-1>にお進み下さい

「2.ある」と回答された方は<問4-2>以降についてご回答下さい

<問4-2>貴方にカスタマーハラスメントを行った人は、どなたですか？

1. 利用者
2. 利用者の家族・親族
3. 利用者の友人・知人
4. 関係事業所担当者
5. その他 ( )

<問4-3>貴方が受けたカスタマーハラスメントの具体的な内容を教えてください

\*自由記述

<問4-4>解決方法を探すために連携や連絡をとりましたか？

1. とった
2. とっていない

「1.とった」と回答された方は、<問4-5>にお進み下さい

「2.とっていない」と回答された方は<問4-6>にお進み下さい

<問4-5>どこで連携や連絡をとりましたか(複数回答可)

回答後は、<問5-1>にお進み下さい

1. 所属事業所内の上司
2. 所属法人内の担当部署担当者
3. 地域包括支援センター
4. 関係サービス提供事業所
5. その他

どのように(な)連携・連絡をとったのか具体的な内容を教えてください \*自由記述

<問4-6>解決方法をとらなかった理由を教えてください

回答後は、<問5-1>にお進み下さい

1. 利用者が居宅変更をした
2. 契約解除の措置を講じた
3. 相談先がわからず、自分が担当している
4. 所属先の他の人に担当を変更した
5. その他 ( )

## 【アンケート1-③】

<問5-1> 所属事業所で貴方以外の方がカスタマーハラスメントを受けた人はいいますか？

1. いない
2. いる

「1. いない」と回答された方は<問6>にお進み下さい

「2. いる」と回答された方は<問5-2>以降についてご回答下さい

<問5-2> 該当の方にカスタマーハラスメントを行った人は、どなたですか？

1. 利用者
2. 利用者の家族・親族
3. 利用者の友人・知人
4. 関係事業所担当者
5. わかからない
6. その他 ( )

<問5-3> 該当の方が受けたカスタマーハラスメントの具体的な内容を教えて下さい

\*自由記述

<問5-4> 解決方法を探すために連携や連絡をとりましたか？

1. とった
2. とってない
3. わからない

「1. とった」と回答された方は、<問5-5>にお進み下さい

「2. とってない」と回答された方は<問5-6>にお進み下さい

「3. わからない」と回答された方は「問6」にお進み下さい

<問5-5> どこで連携や連絡をとりましたか？（複数回答可）

回答後は、<問6>にお進み下さい

1. 所属事業所内の上司
2. 所属法人内の担当部署担当者
3. 地域包括支援センター
4. 関係サービス提供事業所
5. その他

どのように（な）連携・連絡をとったのか具体的な内容を教えて下さい \*自由記述

<問5-6> 解決方法をとらなかった理由を教えてください

回答後は、<問6>にお進み下さい

1. 利用者が居宅変更をした
2. 契約解除の措置を講じた
3. 相談先がわからず、自分が担当している
4. 所属先の他の人に担当を変更した
5. わかからない
6. その他 ( )

<問6> 自由記述（カスタマーハラスメントについて、ご意見や今後必要と考える事などありましたらご記入下さい

**【アンケート1は本紙が最終です】**