

## 第3回研修会 事前アンケート

(さいたま市介護支援専門員協会)

1 所属(例:特養、訪問介護、居宅介護支援、福祉用具等)

- |                        |
|------------------------|
| ① ( ) 介護保険事業所 (事業内容: ) |
| ② ( ) 医療機関 (機関名: )     |
| ③ ( ) その他行政等 (内容: )    |

2 職位(役職)(例:施設長、〇〇課長、〇〇管理者、一般職等)

--

3 職種(例:ケアマネジャー、介護職、サービス提供責任者、看護師等)

--

4 カスタマーハラスメントについて知っていますか

- |                               |
|-------------------------------|
| ① ( ) 言葉も内容ともに知っている           |
| ② ( ) 言葉は知っているが、具体的な定義までは知らない |
| ③ ( ) 言葉は聞いたことがあるが、良く分からない    |
| ④ ( ) 言葉も内容も知らない              |

5 カスタマーハラスメントについてどのようなことに困っていますか

(例) 指導内容、対応方法、利用者からの誹謗中傷等

--

6 法人(会社)としてカスタマーハラスメントについてどこまで取り組んでいますか

- |                                    |
|------------------------------------|
| ① ( ) 事例もなく、具体的な取り組みはしていない         |
| ② ( ) 事例はないが、ハラスメント研修の一環として学びはしている |
| ③ ( ) 実際に受けたことがあり、( ) 年前)から取り組んでいる |
| ➡きっかけとなった内容は                       |

(さいたま市介護支援専門員協会)

7 実際にあったカスタマーハラスメントにおける困難事例（内容）どのようなものだったか

8 関係機関との連携や対応について上手くいった事例があればご記入ください

9 カスタマーハラスメントについてご質問があればご記入ください

10 研修会の中で事例として取り上げても良いですか

① (        ) 取り上げても良い (※あらためて内容を含めご連絡します)  
事業所名 \_\_\_\_\_  
連絡先 \_\_\_\_\_ (担当者: \_\_\_\_\_)

② (        ) 対象者、事業所が分からない範囲であれば良い

③ (        ) 事例で扱わないでほしい

ご協力ありがとうございました。

アンケートの内容は研修会以外での使用はいたしません。