

大原則：正当な指摘要望、過剰要望、ハラスメントを区別する

	青色	黄色	赤色
暴言	暴言が週2回以下 業務に支障がない 注意することでやめる	暴言（バカ、ヘルパーの分際で、死ぬ等）が週3回以上 説明を受け入れる 精神的苦痛がなく、かつ業務に支障がない	暴言が週に4回以上 スタッフ、利用者様に精神的苦痛が伴う。 止めてと伝えても止めず説明しても聞き入れない 業務に支障がある
同じ要求を何度も繰り返す	具体的に要求をするが、施設側の落ち度により改善がされずに何度も同じ要求を繰り返す	抽象的な要求（もっとちゃんと見てほしい、思いやりがないからちゃんとできないんだ！など）をし、定期的に拘束される 精神的苦痛がなく、かつ業務に支障がない	時間を置いてから返答すると答えても聞き入れず拘束され、業務に支障がでる 止めてと伝えても止めない 精神的苦痛を伴う
権威的態度・説教	スタッフの名前をだし、具体的にどんな不備があったかを説明し、対策を要望する	ケアに当たるスタッフを指名する 居室に呼ばれ、定期的に説教をされる 説明を受け入れる 精神的苦痛がなく、かつ業務に支障がない	ケアに当たるスタッフを指名し、シフトを変えろと要望し、共同スペースで怒鳴り拘束をされる 説明を聞き入れず、止めてと伝えても止めない 精神的苦痛を伴う 業務に支障がある
権威的態度・説教	具体的に間違った日本語を「正しくは○」と指摘し指摘の内容がっている	その日本語は違う。なんでそんなこともできないの？と定期的に指摘される 止めてという訴えに理解を示す 精神的苦痛がなく、かつ業務に支障がない	「その日本語は違う、それはこう言うのよ、だからダメなのよ。」と同じことを言われ、精神的苦痛をとまう 止めてと伝えても止めない 業務に支障がある
権威的態度・説教	NC押したら2分以内に来てほしい、すぐ来れない時は「すぐ来れない○分後に来ます」と説明をしてほしいと希望する	NCになったら10秒以内にきて欲しい、来れなかったらそのときの全スタッフ状況を書面で提出してほしいと要望される 他の人のケアに入っているでも自分のことを最優先で対応してほしいと要望される こちらの説明を受け入れる 精神的苦痛がなく、かつ業務に支障がない	NC押して2分以内に来れないとはなんだ！と怒鳴りものを投げつけ拘束される。 止めてと伝えても止めない 精神的苦痛を伴う 業務に支障がある
権威的態度・説教	暴力への対策を考えてほしい、介護のプロなんだから責任をもって業務にあたってほしい要望する 暴力があったら相談してくださいと言われる	介護のプロなんだから暴力あるのはわかっているはず。24時間つきっきりで手を握ることでそれは緩和されるので、つきっきりでケアしてほしい。 常に二人以上で介護し手厚くケアしてほしい 介護のプロなんだから、暴力する前に気づかないことが問題と言われる 説明を受け入れる 精神的苦痛がなく、かつ業務に支障がない	介護のプロなんだからこんな暴力は当たり前、我慢しなさいと怒鳴る 止めてと伝えても止めない 精神的苦痛を伴う 業務に支障がある
威嚇・脅迫	何が気にさわったのか具体的につたえ、対策をすべきだ！と大声で言われる	納得できない！上のものを出せと大声でいわれ、書面での謝罪文を求められる 説明を受け入れる 精神的苦痛がなく、かつ業務に支障がない	何が気にさわったのか理由も言わず「仕事ができない体にしてやることもできる」と突然大声で言われ恐怖を感じる 止めてと伝えても止めない 業務に支障がある

威嚇・脅迫	掃除道具を要求され、ご家族自身で清掃し、そのさなかに「なんでこんなに汚れているんだ」と声を荒げて指摘を受ける	今後、掃除を1日5回入り、その都度電話で報告をし、さらにその旨念書にサインするように求められた 説明を受け入れる 精神的苦痛がなく、かつ業務に支障がない	「サインできないとは何事だ。ここの(スタッフの)ケアが悪い。何度言ったら分かるんだ!○○さんをケアに入れるな!」と怒鳴り、目の前で掃除道具(モップ)を床にたたきつける 精神的苦痛を伴う 恐怖を感じる 止めてと伝えても止めない 業務に支障がある
長時間拘束	面会ルールをしらず、「会えないのはおかしい!」対策を考えてほしいと要望。面会ルールの周知方法について施設側に落ち度あり	面会ルールを知っていたうえで、ルールを変えるべきだ!と定期的に説明を求めてくる 説明を受け入れる 精神的苦痛がなく、かつ業務に支障がない	面会ルールを知ったうえで、そんなルールは守る必要がない!と怒鳴り拘束をされ、帰宅を促してもその場にいつづけ、業務に支障がでる 精神的苦痛を伴う 止めてと伝えても止めない
セクハラ行為	なし	なし	お客様の性的な内容の話を我慢して聞いていたら、エスカレートして体を触られたり抱き着かれたりした、ことさらに陰部を念入りに洗えなど不適切な言動があった 止めてと伝えても止めない 本人がセクハラと感じる
土下座の強要	なし	土下座というフレーズがでたら退席でき、説明を受け入れる 精神的苦痛がなく、かつ業務に支障がない	吸引ができていない!と怒鳴られ、土下座をして謝罪しろと要望される 説明を受け入れない 業務に支障がある 精神的苦痛を伴う
暴力行為	オムツ交換をするときはもう少しゆっくりと優しくしてほしいと希望する	オムツ交換の時は二人介助で30分以上時間をかけて服の交換までやってほしいと要望する 説明を受け入れる 精神的苦痛がなく、かつ業務に支障がない	オムツ交換の時にいきなり怒鳴り、殴る蹴るの暴力行為を受けた 止めてと伝えても止めない 精神的苦痛を伴う 外傷を負う
暴力行為	熱いお茶をかけられたが、実害はなく、悪意がなかった	実害があったが対策を講じることでおきやをかける行為がなくなった 説明を受け入れる 精神的苦痛がなく、かつ業務に支障がない	悪意をもって熱湯をかけられ実害がある 火傷を負う 業務に支障がある 止めてと伝えても止めない 精神的苦痛を伴う
暴力行為	ノックする程度の害がない程度の力で叩かれる	定期的にたたかれるが、外傷はなく、止めてと伝えると止める 精神的苦痛がなく、かつ業務に支障がない	叩かれた職員が出血、痣など外傷を負う 止めてと伝えても止めない 精神的苦痛を伴う 業務に支障がある
金品の要求	スタッフが清掃中に誤って利用者様のものを破損させてしまい。弁償を要求される	利用者様の金銭管理をスタッフにて管理してほしいと要求し、紛失があれば金額を保証してほしいと要望する 説明を受け入れる 精神的苦痛がなく、かつ業務に支障がない	利用者様に破損させた金品を「施設側の管理不足だ!お金を払え!」と要求される 説明を受け入れない 精神的苦痛を伴う 業務に支障がある

<p>金品の要求</p>	<p>給食がおいしくないので、宅配弁当を頼みたいと要望する</p>	<p>給食が美味しくないので週一回、スタッフにて夕食へ連れていけと要望する 説明を受け入れる 精神的苦痛がなく、かつ業務に支障がない</p>	<p>給食がおいしくないので、お金を返金しろ！と要求をされる 説明を受け入れない 精神的苦痛を伴う 業務に支障がある</p>
<p>SNSでの中傷</p>	<p>事実を個人の意見として記載</p>	<p>事実と異なることを記載し、施設の悪評を記載 説明を受け入れる 精神的苦痛がなく、かつ運営に支障がない</p>	<p>事実無根のことを記載し、施設の悪評を記載する 止めてと伝えても止めない 精神的苦痛を伴う 運営に支障がある</p>



MEGLUS

©2021 Meglus inc.