

79 X 2025年度 **小論文**

問題冊子 (1ページ)

注意事項

- (1) 試験開始の合図があるまで、この問題冊子の中を見ないこと。
- (2) 試験中に問題冊子の印刷不鮮明、ページの落丁・乱丁および解答用紙の汚れ等に気付いた場合は、手を挙げて監督者に申し出ること。
- (3) 解答は別に配付する解答用紙の該当欄に正しく記入すること。ただし、解答に関係のない語句・記号・落書き等は解答用紙に書かないこと。
- (4) 問題冊子の余白等は適宜使用してもよい。

以下は、介護現場における「カスタマーハラスメント」について述べた新聞記事です。医療や介護の現場において「カスタマーハラスメント」がおこる理由、利用者の権利、医療・介護の現場で働く人の権利、「カスタマーハラスメント」を起こさないための対策について、あなたの考えを700字以内で述べてください。

顧客からの威圧的な言動や迷惑行為「カスタマーハラスメント（カスハラ）」が、山梨県内の介護現場で問題になっている。「介護施設の利用者から物を投げつけられた」「介護保険外の過剰なサービスを断ったら怒鳴られた」などの事例があり、カスハラをきっかけに退職する人もいて施設運営者からは「人手不足に拍車を掛けている」との声が上がる。厚生労働省は昨年9月、うつ病など精神障害の労災認定基準にカスハラを加えていて、専門家は「職員が安心して働くことができるよう、利用者への注意喚起など事業者も労働環境の改善に努める必要がある」と指摘する。

(山梨日日新聞2024年2月3日「介護現場カスハラ深刻」より抜粋)