

特集

トラブルの解きほぐし方と 立て直し方

「どうして、こんなことに……」——思いがけず巻き込まれたトラブルに、悩んだり立ち止まったりした経験はありませんか？ どんなに丁寧に向き合っても、利用者や多職種、職場のメンバーとの間でトラブルが生まれてしまうことがあります。大切なのは、起きた後にどう対応するか。

本特集では、実際の事例をもとに、当事者がどのように状況を整理し、関係を再構築していったのかを紹介します。悩みの渦中にある人も、いつかの備えとして読みたい、現場発の「立て直しの知恵」をお届けします。

【寄稿特集】私はこう乗り越えた！

※一部変更となることがあります。

編集後記

友人や知人に敬遠される行動の上位に君臨するのが「お店等で店員さんに横柄な態度をとる」ではないでしょうか（個人的見解です）。最近、お店や駅などでカスハラに関するポスターをよく見かけるようになりました。それらを見ていると、「お客様は神様だ!」という考え方が徐々に薄れていっているのだろうなと感じます。▶今回のテーマを考える上で難しいと感じたのが、当事者によってハラスメントかどうかの判断基準が微妙に異なるという点でした。Aさんにとっては普通のことでも、Bさんにとっては不快に感じる。自分の言動や行動に、いっそうの注意が必要だと感じたのでした。ハラスメントの問題を突き詰めて考えていくと、「いずれ誰とも何も話せない（関われない）日がやってくるのか……?」となりそうです。▶（権利や立場が守られるのは重要なのですが）カスハラが注意喚起されるがあまり、サービス提供側の権利意識（?）が強くなって、必要以上にハラスメントを指摘する世の中になるのも健全ではないのではとも思います。サービスを提供する側とされる側、お互いが敬意を持って、気持ちのよいコミュニケーションが取れる世界になるといいですね。…高橋

訪問看護と介護 第30巻 第5号（通巻329号）2025年9月15日発行（隔月15日発行）

発行：株式会社医学書院 代表者：金原俊

〒113-8719 東京都文京区本郷1-28-23 Published by IGAKU-SHOIN Ltd. 1-28-23 Hongo, Bunkyo-ku, Tokyo*2025, Printed in Japan

1部定価：1,760円（本体1,600円+税10%）

販売・PR部：☎03-3817-5650 社内案内：☎03-3817-5600

『訪問看護と介護』編集室：☎03-3817-5787 FAX03-5804-0485 担当：高橋・小池

E-mail houmon@igaku-shoin.co.jp X (旧 Twitter) @houmonkango Facebook @houmonkangotokaigo

医学書院ホームページ <https://www.igaku-shoin.co.jp/> ウェブマガジン『かんかん!』 <http://www.igs-kankan.com>

印刷：三報社印刷株式会社

本誌に掲載された著作物の複製権・翻訳権・上映権・譲渡権・貸与権・公衆送信権（送信可能化権を含む）は株式会社医学書院が保有します。

本誌を無断で複製する行為（複写、スキャン、デジタルデータ化など）は、「私的使用のための複製」など著作権法上の限られた例外を除き禁じられています。大学、病院、診療所、企業などにおいて、業務上使用する目的（診療、研究活動含む）で上記の行為を行なうことは、その使用範囲が内部的であっても、私的使用には該当せず、違法です。また私的使用に該当する場合であっても、代行業者等の第三者に依頼して上記の行為を行なうことは違法となります。

JCOPY 《出版者著作権管理機構委託出版物》

本書の無断複製は著作権法上での例外を除き禁じられています。

複製される場合は、そのつど事前に、出版者著作権管理機構（電話 03-5244-5088, FAX 03-5244-5089, info@jcopy.or.jp）の許諾を得てください。

*「訪問看護と介護」は株式会社医学書院の登録商標です。