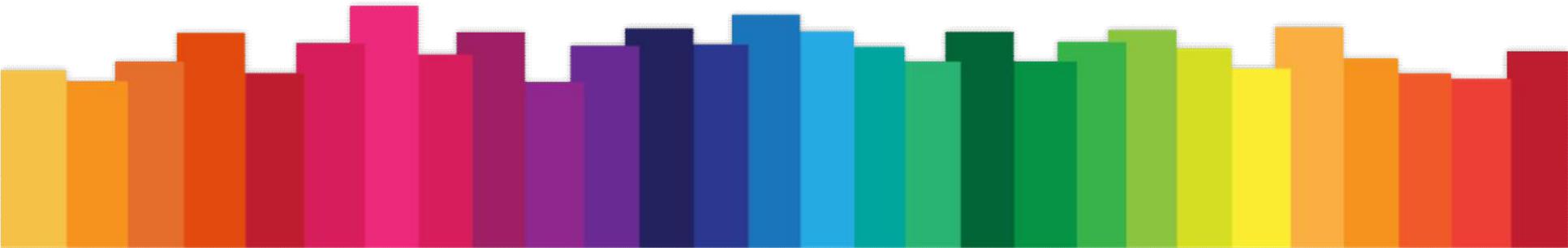




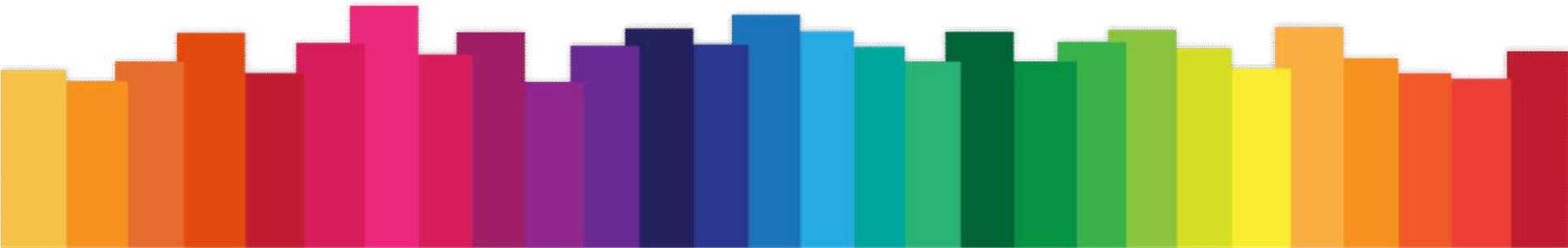
カスタマーハラスメントについて

宇城市福祉部高齢介護課





カスタマーハラスメントとは



1) 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

2) 精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

3) セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。



※認知症等の病気または障害の症状として現われた言動(BPSD等)は、「ハラスメント」としてではなく、医療的なケアによってアプローチする必要がある。

※「利用料金の滞納」や「苦情の申立て」も、「ハラスメント」ではなく、別の問題として対応する必要がある。

宇城市での事例①

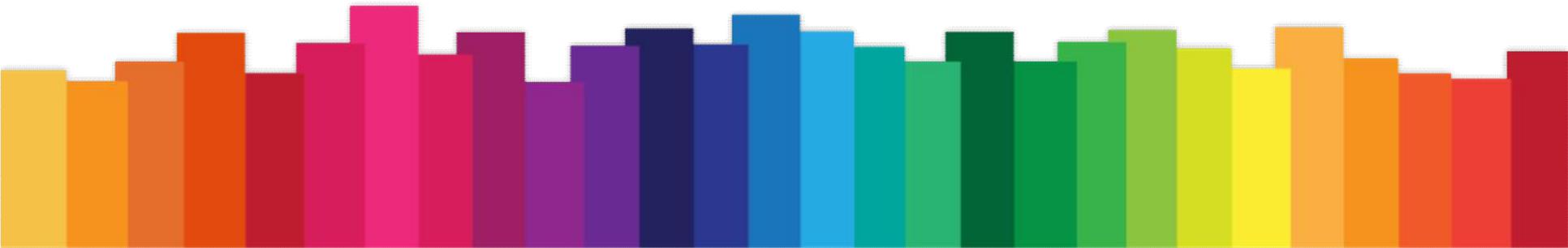
- ・事業所では適切に介護サービスを提供しているにもかかわらず、利用者の家族から、「介護従業者はこうあるべき」と、介護サービス以上のことを求められ、それを断ると、個人の人格を否定するような暴言を浴びせられた。

宇城市での事例②

- ・面識の少ない利用者の家族から、他事業所の従業員もいる中で、当該事業所やその管理者を陥れるような発言を受けたり、その家族から、個人の人格を否定するような内容の着信が何度もあったりした。



カスタマーハラスメントに対する 事業者の対応



ハラスメント対策の基本的な考え方

- (1) 組織的・総合的にハラスメント対策を行う
- (2) ハラスメントは初期対応が重要と認識する
- (3) ハラスメントが起こった要因を分析する
- (4) 介護サービスの質の向上に向けた取組を行う

ハラスメント対策の基本的な考え方

(5) 問題が起こった際には施設・事業所内で共有し、誰もが一人で抱え込まないようにする

(6) 施設・事業所ですべてを抱え込まない

(7) ハラスメントを理由とする契約解除は「**正当な理由**」が必要であることを認識する

カスタマーハラスメントが発生した場合、
貴事業所では、どのように対応しますか？



施設・事業所自身が取り組むべきことの一例

- ① ハラスメントに対する施設・事業所としての基本方針の決定・周知
- ② マニュアル等の作成・共有
- ③ 相談しやすい職場環境づくり、相談窓口の設置
- ④ 利用者・家族等に対する周知
- ⑤ 管理者等への過度な負担の回避

関係者との連携に向けて取り組むべきこと

◎ 行政や他職種・関係機関との連携（情報共有や対策の検討機会の確保）

⇒ハラスメントが発生した世帯が複合的な課題を抱えている場合には、その状況や課題を行政等に連絡する。可能な場合には、ハラスメントにより対応が困難な事例などについて、例えば、地域ケア会議等でケースワークとして取り上げるように働きかけ、状況を共有していくことも考えられる。

案内

公共財団法人 介護労働安定センター熊本支部

⇒熊本県より受託し、「STOP！介護職員定着支援業務」の一環として、カスタマーハラスメント等の相談を受付されています。

※高齢介護課の窓口に、名刺サイズの案内を置いています。