

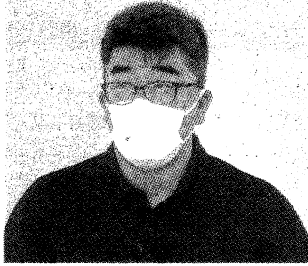
カスハラ対策テーマ研修会

札幌市ケアマネ
連協西区支部

マニュアル整備、法人全体対応が重要

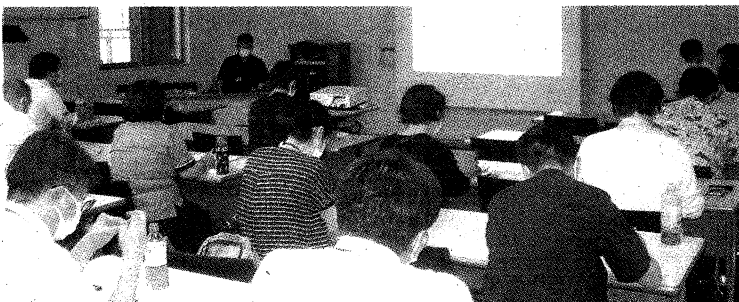
札幌市介護専門員連絡協議会西区支部はカスハラハラスメント対策をテーマにした定例研修会を同区内で開催した。社会保険労務士事務所テラスの倉雅彦所長(ケアマネ)がカスハラへの対策として、対応マニュアル化や法人全体で問題を共有する重要性を説明した。

一般的なかクレーム、②暴言や人格否定、脅苦情が▽建設的な意見 迫を伴う③冷静さを欠▽利用者の期待を満た いた攻撃的な言動がすための改善要求▽冷 特徴。身体的暴行、土静で合理的な意見・提 下座強要、脅迫や中傷案—なのに対し、カス など当てはまる。長ハラは不当な要求、暴 時間拘束、金銭保証要言、脅迫を含み、社員の 求等も該当することが精神・肉体的健康を害 ある。介護職の約6割する行為。具体的には が利用者、家族から精①理不尽で過剰な要求 神的攻撃を受けたと回答した、日本介護福祉士会の調査結果にも言及された。



2021年度介護
「カスハラ対策で
大事なのは事実確
認」と講師の倉氏

契約解除事由明示し 利用者側と共有を



対応のこつをアドバ
イスした研修会

報酬改定では、全介護 苦情に応じ、適正な対 報酬改定では、全介護 苦情に
サービス事業者に適切 応のための体制構築—
なハラスメント対策と を求めている。

倉氏は「対応しない ず、法人全体で共有す
と優秀な人材が逃 る。適切な報告が求め
げていく。法人が られるので、日頃から
対策を『見える化』 相談できる環境をつく
してほしい。カ っ て」とアドバイス。 具体的対応の注意
スハラを職員個人 必要に応じて地域の他
の問題ではなく法 団体・機関との連携も
人全体として捉 必要となるという。 音は相手の同意を得な
え、職員・利用者 必要となるという。 なくても可能▽面接の
の継続的で円滑な アル作成も推奨。予防 際、事業所側は必ず2
介護サービス提 と施設・事業所役割明 「言った・言わない」の
供・利用の支障に 確化の視点から、初期 争いが後で生じること
なり得ることか 対応について検討・整 を防ぐ▽「上の者を出
ら、管理者をはじ 理し、職員の意見や具 せ」と言われた時は心
め職員が研修を通 体例を取り入れる。予 じてはならず、「施設
して対応策を学ぶ 防のため利用者・家族 長などを)出すこと
必要があるとす 等に理解を求めべき 『言えばこちらの言う
る。

の内容と、行 者や家族との信頼関係 ぎとした。
ってはならな 構築、介護サービス質 契約書には事業者側
い旨の方針明 向上にもつながる。カ の解除権を明記し、解
確化②相談・ スハラか否かは客観的 除事由となる可能性の
ある行為を明示して、
な判断が求められる。 利用者側とで共通認識
大事なのは事実確認。 を持つ。職員研修を通
1人で問題を抱え込ま し意識づくり・情報共
有、管理者だけに負担
をかけるないサポート体
制整備も重要だ。

労働環境確保・ 改善、安定的事業 保、虐待防止、ケア技術 向上に努めていること など、対応のこつをア
策が必要で、利用 を利用者側に伝えるべ ドアドバイスしていた。