

「田辺圏域医療と介護の連携を進める会」
第87（通算第166）定例会 会議録

◆日時：令和6年3月19日（火） PM7：00～8：35
◆場所：田辺市民総合センター 1F 機能訓練室
◆出席者：14名 + オンライン3名
別紙のとおり

1. 「田辺圏域医療と介護の連携を進める会」定例会について

【19：00～20：35】

19：00～

開 会

19：00～19：05

情報提供

認知症疾患医療センター研修会

映画上映「ぼけますから、よろしくお願いします」

講演会「認知症・老々介護・見取りにかかわる家族の想い」

19：05～19：50

研 修

「介護現場におけるハラスメント」

講師：特別養護老人ホーム 愛の園

施設長 崎山 賢士氏

19：50～20：35

意見交換と発表

20：35

閉 会

【講義内容】

●介護現場におけるハラスメント

- ・ハラスメントの定義
 - 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 ※カスタマーハラスメント
 - ③ セクシャルハラスメント →意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な痛がらせ行為
- ・ハラスメント対策の基本的な考え方
介護現場における権利侵害としてとらえることが求められる
研修や対応の検証、組織的な虐待防止対策の推進などの取り組みを行うことで利用者や家族等とのトラブルの防止
医師等の多職種、法律家、行政、警察、その他の団体とも必要に応じて連携しつつ毅然と取り組む
ハラスメントは利用者や家族の置かれている環境や生活歴、相性や関係性の状況など様々な要素が絡み合う。そのためハラスメントが発生した場面や対応経過の正確な把握、事業所全体での議論、個人に沿った対策の立案
- ・事業者自身として取り組むべきこと
ハラスメントに対する事業者としての基本方針の決定
基本方針の職員、利用者および家族等への周知
マニュアル等の作成・共有
報告・相談しやすい窓口の設置
介護保険サービスの業務範囲等へのしっかりとした理解と統一
PDCA サイクルの考え方を応用した対策等の更新
- ・カスタマーハラスメントの定義
顧客からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の従業環境が害されるものを指すといわれている。
- ・カスハラが発生する背景
 - ① 顧客至上主義 ②サービスの過当競争 ③企業における対応の不十分さ ④社会状況
 - ⑤ ストレス発散
- ・カスハラ対策を行った際のリスク
 - ① 生産性の低下・人材流出 ②従業員の労災リスク
 - カスハラ対策として、「カスタマーハラスメントを許さない」ことをトップが明確にする
このことにより顧客対応にあたる職員も不当な要求をする顧客への接し方を変えることができる。
対応マニュアルの策定・事業所内での情報共有・警察や弁護士との連携も重要。

【意見交換】

●ハラスメントについて感じていること

<ハラスメントを受けた経験>

- ・患者さんからのハラスメントの経験がある。
→きっかけがなくなったらとまった。(発生要因の除去)
- ・言葉のハラスメント
→2年間、言い続けたらとまった。
- ・抱きつかれたり、押し倒されたりなどのセクハラも
- ・窓口対応中に、周囲の人に助けてもらえずつらかった。
→訪問などでも複数でいくこと。周りも放っておかないことが大切!
- ・必要以上に電話をかけてくる人がいる
→居宅介護支援の契約時に“いつでもかけてきてください”とは言わないようにしている。

<ハラスメント対応>

- ・ハラスメントとする人は自分で自分をコントロールできていない感じ。理性が足りない。
- ・髪をつかまれたときは自分からむかってみる
- ・話を聞くしかないけど、聞いて受け止めた人は、他へ伝えられる場面を作る必要がある。(いわゆるガス抜きの場面)
- ・真正面ではなく 45 度ぐらいの場所で接することで、何かあったときにお互い逃げられる。
- ・安全配慮義務の徹底。そのための準備が必要
- ・病院ではハラスメントがひどいと強制退院というケースもある。そうになると在宅へ戻ってくることになるので、必要な情報提供と連携を!
- ・弁護士との相談
 - お金はかかるかもしれないが、田辺地区では比較的弁護士がいるので相談は聞いてくれる。
30分 5,000円～
- ・「申し訳ございません」という言葉は適切に使う
 - こちらに非があるときは謝罪は必要だが、そうではない場合は毅然とした態度で。
- ・初めに「できること」「できないこと」をきちんと伝えておくのが大切。
- ・対応方法のトレーニング
 - You tube などの無料コンテンツや有料コンテンツの活用。

【次回の定例会】

→以下の日程で実施する。

日時：令和6年4月16日（火） 午後7時～

場所：田辺市医師会館 3F 大講堂

内容：未定