

つながりをチカラに

S・A・I

String
つなぎあわせる

Approach
近づく

Information
情報

11月は
ケアラー月間です



埼玉県社協マスコット
「シャキたまくん」

2024

11



埼玉県社会福祉協議会フォトコンテスト 入賞作品 「木枯し」 松本 光治さん（皆野町） 撮影場所：秩父市

巻頭インタビュー

子育て中の「緊急」を
地域でサポート
～育児と仕事を両立できる世の中に～

NPO法人 病児保育を作る会 代表

賀川 祐二さん

福祉を考える

福祉現場でのカスタマーハラスメント対策
について（その1）

株式会社ウィ・キャン 代表取締役 濱川 博招さん

今月のキラリ

ママたちが運営するマルシェで育児の悩みを
共有し、孤立を解消
神社deマママルシェ（越谷市）

シャキっ!と
埼玉県社協

保育士・保育所向け貸付事業のご案内 他



福祉現場での カスタマーハラスメント対策について(その1)

株式会社ウィ・キャン 代表取締役 濱川 博招



人材確保や定着のため、福祉の現場で職員が安心して働くことができるよう、ハラスメント対策を含む職場環境・労働環境の改善を図ることが求められています。

今月号では、ハラスメントのうち、顧客等からの不当・悪質なクレーム（カスタマーハラスメント）について、どのように対応すればよいかを考えます。

カスタマーハラスメントを巡る動向

東京都では令和6年7月にカスタマーハラスメント防止条例（仮称）の基本的な考え方を発表しました。基本的な考え方は①カスタマーハラスメントの禁止、②都、顧客等、就業者、事業者の責務を規定、③カスタマーハラスメントの防止に関する指針を定め、都が実施する施策の推進、事業者による措置等を規定という3点を柱として構成されます。特に用語については細かく定義され、従来あいまいであったカスタマーハラスメントの基準を設定しています。埼玉県においては、これに先立ち、令和4年12月から医療介護従事者のハラスメント相談窓口を設置しています。

その背景の一つに介護職員の慢性的人材不足があります。カスタマーハラスメントを受けたスタッフは精神的に大きなダメージを受け、直接的間接的な離職につながります。最近は介護職員の離職率は減少傾向にありますが、介護分野に新たな人材を確保するためにも安全な職場づくりは必須の条件と考えます。

カスタマーハラスメント対策には、「個人的に対策すること」と「組織として対策すること」のどちらも必要です。

個人としてのハラスメント対策

今回は、個人としてのハラスメント対策の基本について考えていきます。

埼玉県介護・障害福祉事業所等 暴力・ハラスメント相談センター

TEL : 048-783-5263

相談時間

月～金曜日 9:00～17:00

(ただし、祝日・年末年始12/29～1/3は除く)



1. 一人で悩まない

多くのハラスメントは、密室もしくは人数の少ないところで発生し、他の人が気づきにくいことが特徴です。また、被害を受けている本人も報告することに対して、躊躇する傾向があります。

一人で悩む時間が長ければ長いほど、重篤な事態を招きます。

まず、自分が「おかしいな」と違和感を持った時点で、誰かに相談しましょう。

2. 我慢しない

利用者・患者から暴言や暴力、セクハラを受けても我慢する人がいます。どんなに我慢強い人でも継続すれば、精神的に悪影響を及ぼすことはもちろんですが、利用者・患者からのハラスメントがエスカレートします。二人だけの関係に留まらず、例えば、他の利用者に対する介護時の対応や同僚に対する振る舞い等にその影響が出てきます。

あなた自身がハラスメント加害者にならないためにも、絶対我慢しないでください。ダメなことは「絶対に許さない」という勇気をもってください。

3. 接遇の基本を習得しておく

福祉現場の仕事は、人と人との関係で成り立っています。相手に対して、不満や不安を与えないことも重要な要素です。担当者の交代時に、「自己紹介をしなかった」という理由で疎まれた例もあります。些細な言葉づかい・立ち居振る舞いは、皆さんが考える以上に重要です。

接遇の基本の「挨拶」「言葉づかい」「身だしなみ」を見直し、その上で、第一印象を良くするための自己紹介の方法等をトレーニングしてください。特に、認知症や警戒心の強い高齢者は、第一印象で「快」か「不快」、「敵」か「味方」を判断するとも言われています。

次回は、組織としてのハラスメント対策について考えます。