

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

歳末たすけあい
運動を実施して
います



2024

12



巻頭インタビュー

吃音があっても接客の夢は叶えられる！
注文に時間がかかるカフェを通じて伝えたいこと

奥村 安莉沙さん

「注文に時間がかかるカフェ」発起人

埼玉県社会福祉協議会フォトコンテスト 入賞作品

「Happy Christmas」

伊東 清子さん(さいたま市)

撮影場所…さいたま市



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2)
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

企業や市民の善意をつなげて援助が必要な
子育て世帯を応援
ほんじょうつながりプロジェクト
本庄市社会福祉協議会(本庄市)

「シャキ」と埼玉県協

こどもの居場所現場体験プログラムを
実施しました 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2)

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、福祉現場でのカスタマーハラスメント対策のうち、組織としてのハラスメント対策について考えます。



◀11月号はコチラ

組織としてハラスメント対策することを考察する前に、管理者として知っておかなければならないことがあります。それは「利用者からのハラスメントを受けたことを何度も報告しているのに、管理者が取り合ってくれない」という相談があるということです。

管理者が、報告を無視し放置すれば、「職員の安全配慮義務違反」として損害賠償等の請求を受けることがあります。労働契約法第5条^{*1}によると、「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする」と定められています。

事業者においては、施設責任者として施設長や管理者にその責任が及ぶものとされています。この法律は、「勤務時間等の労働環境整備」や「所内のハラスメント、カスタマーハラスメント対策」に対する不作为にも適用されます。

施設管理者の不作为から、スタッフを守るための法律があることを知っておいてください。

利用者に認知症やせん妄があった場合の暴力暴言も同様に扱ってください。被害を受けるスタッフの気持ちは、誰から被害を受けようと同じです。あくまで本人が受けた被害として対応してください。



※1

ハラスメントの対応について、「組織内でどのような行動をとればよいのか」と言うだけでなく、利用者・家族に対しても、ハラスメントの行為と知識を伝えることが必要だと考えます。つまり、利用者への教育も必要なのです。

その上で、以下の方策を考えます。

1. カスタマーハラスメントの事例を収集する仕組み

- ① 精神的にダメージを受けた事例を収集し、暴言や個人攻撃・人格否定等に分類
- ② 分類したものを集めて、スタッフ間で共有

2. 施設内基準とマニュアルの作成

- ① 1で共有した事柄に対して、同様の行為を受けた場合の担当者の行動基準を策定
- ② 報告を受けた時の上司の対応
- ③ 警察等第三者機関への通知の統一
- ④ 利用者や家族への対応

事前に①～④の概要を書いたチラシ等を作成し、利用者や家族に渡し理解を求める。その内容は、

- ・「自分たちは、全力で介護にあたりますので、是非ご協力ください」というような見出しにする。
- ・「協力してほしいこと、万一以下の行為をスタッフに行い、再三注意したにもかかわらず改めない場合は、契約の解除もあり得ます」と記載する。
- ・「万一、スタッフの対応が悪いと感じた場合は、スタッフには直接言わずに〇〇までご連絡ください」と添える。

3. 発生した時の対応

担当者の行動（その場を離れ、すぐに事務所に連絡することを義務付ける等）の徹底

4. 発生後のフォロー

- ① 被害者のフォロー
- ② 加害者との契約等の後処理

【最後に】

本来、福祉の仕事は究極の人間関係業務です。プロの福祉職とは、専門スキルや知識はもちろん、プロとしての対応力が求められます。職種の専門性によらないコミュニケーションやリーダーシップ、チームワークなどのノンテクニカルスキルを磨いてこそ、ハラスメントのない職場ができると考えています。

もし、ハラスメント被害に遭遇したら、「その場から立ち去る」といった行動を勇気をもって実行して、業務に専念してください。（おわり）

次号の福祉を考えるはお休みです。2月号から、誰にでも分かりやすいように、難しい言葉を言い換えるなどした「やさしい日本語」をテーマに掲載します。