



明るい職場たより

2019.12.31

明るい職場推進室 No.29

「ご利用者・ご家族からのハラスメント対応研修」として、11月14日（木）に、今年度のハラスメント研修を行い、25名の方に参加して頂きました。ありがとうございました。

今回は、介護労働安定センターの委嘱を受けておられるヘルスカウンセラーの寺村晃太郎先生をお迎えし、研修を行いました。研修後のアンケートでは、「わかりやすかった」「参考になった」「対策の事例もあって良かった」等のご意見を頂き、2時間という短い時間ではありましたが、3回の演習を盛り込んだ大変有意義な内容の研修になりました。

今回の研修に参加された方には、研修で話し合ったことや学んだことを自分の事業所に持ち帰り、事業所内で共有して頂けたらと思います。

| | 未然の防止対応策の例（一部） | 起きてからの対応策の例（一部） |
|-----------|--|---|
| 組織 管理者 | ハラスメントを受けたら、事業者側が断る等の毅然とした態度をとる。 職員へのこまめな声掛けをする。 契約時の説明を事業所間で統一し、契約範囲外のことを強要されないようにする。 契約内容に、「迷惑行為を受けた場合にサービスを終了することもある」と記載する。 管理職・上長への研修を実施する。 対応マニュアルを作成 二人・異性対応のために短時間パートを活用したシフトにする。 | 介護職から報告を受け、速やかに相談にのる。 管理者が利用者・家族へ、ハラスメントの状況をきちんと説明する。 行政や多職種・関係機関との連携をはかる。 ハラスメントを起こした利用者と介護職の担当・組み合わせ・シフトの変更を検討する。 ハラスメントを起こした背景を検証し、対処策を検討する。 第三者による心のケアを活用する。 |
| 介護職 | 事業所内での情報共有 防ぐ・かわす対応策を共有 ハラスメントについてきちんと学ぶ。 コミュニケーション能力を高める。 利用者や家族の背景を理解した上での対応を心掛ける。 | 全て自分の原因とするのをやめる。 毅然とした態度をとる。「そのような言動はやめて下さい」ということを全職員で統一する。 管理者に報告し、相談する。 家族にもハラスメントの実態を説明する。 難しい相手には心を整えてから対応する。介護者自身がパニックにならない。 |

ハラスメントを受けた時には、まず、声をあげることが大事！

「明るい職場推進室」へご意見・ご質問・ご希望などがございましたら

(E-mail) akarui@kyoro.or.jp までお寄せ下さい。

〈お願い〉 上記のアドレスを受信できるように携帯の設定をご確認ください。



