

作成日：R6年2月21日

令和5年度第3回 高松圏域自立支援協議会居宅サービス事業所連絡会議事録

日付	R6年2月21日(水)
時間	9:30~11:30
開催会場	かがわ総合リハビリテーション福祉センター研修室
参加機関等	高松市、スローライフ、一番星訪問介護事業所、屋島やすらぎ、訪問介護事業所ふわり、えむさぽーと、輝、障害福祉サービス事業所 mano a mano、訪問介護ひまわりの町、琉球の風、一般社団法人 garyu、自立ケアシステム香川、訪問介護おかげ、あさひ介護サービス、訪問介護ステーションさち、相談支援事業所おりがみ、支援センターりゅううん、障害者生活支援センターたかまつ、地域活動支援センタークリマ、高松市社会福祉協議会、高松市障がい者基幹相談支援センター中核拠点 順不同 計26名

議題1：カスタマーハラスメントについて（グループ協議）	
議事	<p>&lt;各グループで話し合った内容を共有&gt;</p> <p>グループ1：金銭や物品の強要、支援者の言動の一つ一つを揚げ足、電話が頻回等のケースに悩んでいる事業所が多かった。中には弁護士に助けをもらって解決したケースもある。電話が頻回なケースについては各事業所においてルール等を設定している。重要事項説明書に、ハラスメントにあたる言動などについて具体的に明記したものを説明した上で、契約を交わす工夫をしている事業所もある。</p> <p>グループ2：夜中に急に買い物を頼んでくる、暴言、人を見て態度を変える等。1時間正座をさせられ、暴言を受けた事例もあった。</p> <p>グループ3：電話対応が1日に10~20回（時間を問わず）。時間対応可能な時間を決めて、その時間以外は留守録対応することや、メールで受け付けるものの返信には2~3日かかることもある旨の文書を利用者に渡して周知をするなど工夫している事業所があった。訪問看護に入って</p>

もらって対応することもある。

グループ 4；ハラスメントについては国から出されている資料を参考にすることが必要。組織として取り組む問題。電話対応については当番制で対応するのも良いのではないか。ヘルパーに危険がある場合には、2名介助を考えても良いと市からの回答があった。

<高松市より>

・ヘルパーがハラスメントを受けた場合、まずは職員が一人で抱え込まないように組織的に対応してほしい。どこまでが支援なのか、どこからが異なるのかの物差しを個にゆだねるとばらつきが生じる。事業所として雇用している労働者への配慮義務があるため、支援員が安全に働けるようにする。市が事業所からハラスメントに関する相談を受けた際には、どのような対応をしてきたのかを確認するが、多くがずっと我慢をしていて、ある時に限界がきた上で相談という事案が多いが、ここまでされては困るという内容を示しておくことも必要。もし困ったときなどは市に相談してほしい。