

## 令和7年度 「第3回 北区居宅介護支援事業者連絡会・サービス事業者連絡会」勉強会を開催しました。

2月20日(金)、「第3回 北区居宅介護支援事業者連絡会・サービス事業者連絡会」勉強会を開催しました。今回は、カスタマーハラスメント(以下、カスハラ)に関する研修で、講義では主に次のポイントについて詳しくお話いただきました。

### 1. カスハラの3つ要素

- 顧客等からの就業者に対する言動
- 社会通念上、許容される範囲を超えた内容や手段、態様で行われるもの
- 就業者の就業環境を害するもの

### 2. 事前に準備をすることの重要性

- 基本方針やマニュアルの作成、見直し
- 契約解除の条件などは重要事項説明書の基本方針に盛り込んでおく
- 業務範囲をきちんと説明する

### 3. 対応時の流れ(初動)

- 事実確認の確認、カスハラの判断
- 録音、録画できる環境を整えておく
- できるだけ複数人で対応する
- 毅然とした態度で対応をする、弱みを作らない
- 被害に遭った職員への配慮、ケアも忘れない

など、具体的な対応策が示されました。

### 4. 今後に向けて

近年、医療・介護・福祉現場においても、利用者や家族からの過度な要求や不適切な言動への対応が課題となっています。カスハラ対策は、単なる防御ではなく、適切な関係性を築くための基盤づくりでもあります。「利用者の尊厳を守りつつ、支援者の尊厳も守る」その両立が求められています。今回の研修は、職員を守りながら適切な支援を継続するための具体的な知識と対応方法を学ぶ機会となりました。今回の学びを、日々の相談支援や地域全体の底上げに活かしていきたいと思います。

