介護サービス事業者向け
ワークショップを開催しました。

開催場所　旧大津公会堂３階ホール
開催日時　令和6年12月5日　14:00～15:30

●●開催概要●●

今回は、大津市介護サービス事業者協議会において、勤務環境改善として「カスタマーハラスメントに対応するために」をテーマにワークショップを開催しました。

参加された事業場は15事業所（16名）です。班ごと意見交換を実施し、最後に発表をおこないました。

●●意見交換の内容●●

- 介護・看護現場でのハラスメントの現状（利用者・家族等）
- 現状の問題点、事例紹介
- ありたい姿
- 問題が生じている原因
- 改善策
- はじめの一歩
- 防止策、発生後の対応　など

●●改善策の一部●●

- 契約時のしっかりした説明
  （重要事項説明書の説明を丁寧におこなう）
- 対応マニュアルの作成
- ケア・対応の統一のため職員の教育・再教育
- 事業所内の情報共有・周知徹底のためコミュニケーションが取りやすい雰囲気に
- コミュニケーションをとって仲良くなる、信頼関係の構築
- できる事とできない事を伝える
- 相談対応できる職員の教育、極力１：１は避け複数で対応
- 多職種と連携を密にして統一していく、主治医も巻き込んで説得する