

令和6年度 介護労働懇談会の開催 京都支部

- 開催日時：9月 5日(木) 10:00 ~11:30

テーマ・議題

令和6年度第1回山城エリア(宇治市・城陽市・久御山町)介護労働懇談会

①<講演> カスタマーハラスメントへの適切な対応の必要性について～住民が適切なサービスを受けられる仕組みづくり～（岡本 匡弘講師）

②講演内容に対する質問および参加者毎の感想の共有

主な参加機関

- 宇治市 介護保険課
- 城陽市 高齢介護課
- 久御山町 福祉課

討議内容

- 事務局挨拶(懇談会立ち上げにつき)
- 自己紹介(宇治市・城陽市・久御山町参加メンバー)
- 岡本講師による講演
- 講演に対する質問
- 各参加メンバーからの本日の感想
- 事務局連絡(今後に向けた対応)

参加団体からのお知らせ・状況報告等

・城陽市高齢介護課、久御山町福祉課に、9月18日宇治市福祉人材研修オブザーバー参加のご案内(宇治市介護保険課より、研修は当センター受託事業)

事務局からのコメント

・懇談会の内容に関する問い合わせは、TEL075-802-3237までご連絡ください。



令和6年9月5日㈭ 10:00~11:30
第1回「山城ニアノ介護労働懇談会」
(小倉ヶ谷・城陽市役所・宇治市役所)

テーマ：カスタマーハラスメントへの適切な対応の必要性について

宇治市における介護施設のハラスメント対策、対応の実態に関する調査結果
・21センター調査結果によると、ほとんどの施設が、「介護現場におけるハラスメントや不適ふさわしさを感じる」とお答えでした。分野別では精神障害者対応や介護施設、身体介助者対応や施設を営営している施設が多いといった結果でした。
・対象センター別で見ると、管内施設で手厚い、施設運営や運営資金を専門しているセンターでは、少しがちで、事業所におけるハラスメント対策に対する意識が低いものが多くた。
・ヒアリング調査を行った市町村では、施設運営や施設運営資金を専門で担当される施設を多く、運営資金におけるハラスメント対策、対応の実態に関する意識が低かれていた。
一方で、施設運営や施設運営資金を専門で担当する施設では、運営資金におけるハラスメント対策に対する意識が高く、具体的な取組みを行っている。

これらの結果を踏まえて、
・都道府県・市町村・業界団体等を通じて、施設・基盤所に対する対策マニュアルを周知し、ハラスメントの予防や改善に向けた取組を行う
・事業所におけるハラスメント対策に対する意識を向上させるために、訓練セミナー等を定期的に行って実施料扶助等を追加し、在職研修等で対応できれる指導を強く
・市町村における介護施設のハラスメント対策、対応の実態に関する意識が低かれていたため、地域社会全体で対応をして、市町村が各施設などを連携して、具体的な取組みを行うことを求めています。

市町村における介護施設のハラスメント対策、対応の実態に関する調査

◆介護施設、事業所における介護職員の実態の実態

合計	雇用形態	勤務時間	不足している	その他の	無回答
合計 1,070 100.0%	雇用形態 全員とも 女性で いる いる	勤務時間 295 27.6%	不足している 338 31.7%	その他の 56 5.2%	無回答 6 0.6%