論点③　地域の関係機関・専門職等との連携の推進

論点③

■ 介護現場におけるカスタマーハラスメントへの対応に当たっては、利用者・家族等への対応方法、認知症等の疾病・障害特性との関係、職員の安全確保、サービス提供の継続の可否等について、個々の職員や施設・事業所のみでは判断又は対応が困難な場合がある。

■ こうした場合には、施設・事業所が事案を抱え込むことなく、事案の内容に応じて、市町村、保険者、地域包括支援センター、ケアマネジャー、医療・福祉専門職、警察、法律専門職等と連携し、必要な助言や支援を得ながら対応を検討することが重要である。

■ 一方、施設・事業所において、相談先や相談方法、相談後に受けられる支援等が十分に認識されていない場合があるほか、地域における相談・連携体制には差がみられる。

■ これらを踏まえ、施設・事業所のみでは対応が困難な事案について、地域の関係機関・専門職等との連携を推進するため、どのような方策が考えられるか。

対応案

■ 施設・事業所のみでは対応が困難な事案について、事案の内容に応じて、市町村又は保険者、地域包括支援センター、ケアマネジャー、医療・福祉専門職、警察、法律専門職等と連携し、必要な助言や支援を得ながら対応を検討することを、運営基準の解釈通知等において明確化することとしてはどうか。

■ あわせて、施設・事業所が必要な相談・支援先につながることができるよう、平時から、地域における相談先や連携方法を確認しておくことを明確化することとしてはどうか。

（注）事業所における取組と併せて、市町村においても、施設・事業所が適切な相談・支援先につながるための体制を確保するとともに、対応が困難な事案について、地域ケア会議等の既存の会議体も活用しつつ、必要な関係者と連携し、老人福祉法に基づく措置の要否も含め、対応方針等を検討できる環境を整備することが重要である。このため、カスタマーハラスメント対策における市町村等の役割の明確化については、運営基準等とは別に検討を進めることが考えられる。

出典：厚生労働省 第274回社会保障審議会介護給付費分科会 資料5「介護現場におけるハラスメント対策」 p.44 より抜粋