

障がい者・高齢者福祉分野における カスタマーハラスメント対応研修会



講師の弁護士・荒木永子 先生

日 時 : 2024年10月4日(金)
会 場 : 吹田市立勤労者会館 (アスワーク吹田、吹田市昭和町)
講演内容 : カスタマーハラスメントの定義と対応について
講 師 : 弁護士 荒木永子 先生
(大阪弁護士会 高齢者・障害者総合支援センター)
参 加 : 管理職員ほか一般職員約 40名



大阪弁護士会の荒木永子先生をお招きして、職員研修を実施。テーマは障がい者・高齢者分野におけるカスタマーハラスメント対応研修会と題してご講演いただきました。

ハラスメントには、身体的暴力、精神的暴力そして不同意わいせつ行為などに分類され、複雑に関連しているケースが一般的。対策を考えるには、ハラスメントとクレームと

の見極めが重要となる。また過剰な要求に対して、特定の利用者にのみサービスを提供することは、他の利用者に対して不公平となる可能性がある。説明、理解を求める必要があること。

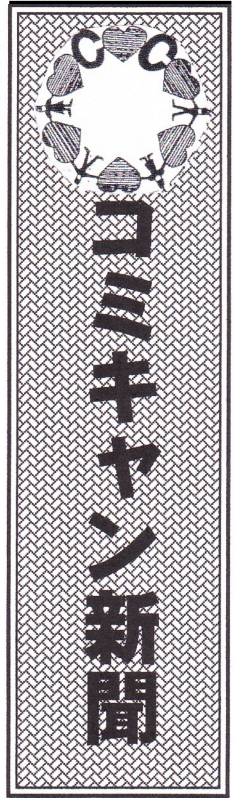


事業者は、労働者(支援スタッフ)に対して「安全配慮義務」があり、「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう配慮するものとする。」(労働契約法 第5条)とあり、その取り組みと姿勢が従業員への信頼と安心、良好な職場環境の保持、ひいてはサービスの質の向上につながります。(報告: 研修委員会)

本研修の主なテーマ

- 0 カスタマーハラスメント対策の必要性
- 1 介護報酬改定とカスタマーハラスメント
- 2 カスハラ対策の基本
 - (1) ハラスメントの定義
 - (2) 組織体制の整備
- 3 カスハラ発生時及び事後の対応
 - (1) 相談の受付
 - (2) クレームとハラスメントの見極め
 - (3) 紛争解決の手立て

質問: カスタマーハラスメントとクレームの違いはありますか?



第150号

大阪市東淀川区
上新庄2-1-40
TEL : 06-4862-6057
<http://www.community-campus.jp/>
コミキャン編集委員会
発行者
社会福祉法人
コミュニティキャンパス

コミキャン新聞に掲載された情報(写真等)の著作権・肖像権は全て当該メンバーさんの保護者の方々と社会福祉法人コミュニティキャンパスに帰属し、無断でこれを複製、利用することを固く禁じます。



茨木市内の作業所が集まって「ふれあい運動会」を開催



▼10月4日(金)茨木市立南体育館にて茨木市内の作業所15カ所(ライオンズクラブ主催のレインボーサークル)が加入している作業所)が集まり「ふれあい運動会」を行いました。▼コロナ渦のため5年振りの



職員の間でも普段はおとなしい?職員もパフフルにお菓子をゲットしていました。笑元気に遅く来年も賑やかに参加しましょうね!
(西河原「コミキャン」藤本さん)

実施となりましたが、総勢350名(「コミキャン」として利用者、スタッフ合わせて47名)で、競技ありダンスありの楽しい時間を過ごす事ができました。

▼毎回、恒例のお菓子取り競争ではいつもにも増して真剣な表情でお菓子に向けて猛ダッシュ!



茨木支援学校教職員向け物販(卒業生フオー取り組み)

▼7月16日(火)茨木支援学校卒業生のご利用者が毎回楽しみにしている母校での販売に行きました。



問で完了しました!校長先生をはじめ、教員の皆さんも応援ありがとうございました。お願ひ致します。
(西河原「コミキャン」藤本さん)

両日とも大盛況で、橋の内の製菓もスーパー



▼7月20日(土)西河原小学校夏祭り、7月27日(土)耳原小学校夏祭り、茨木市内2校の夏祭りに「コミキャン」が参加しました。

西河原小学校・耳原小学校の夏祭りに「コミキャン」が参加

ボールもすぐに完売となりました。

▼実行委員の方々と一緒にたくさんのお祭りを楽しみました。

▼7月16日(火)茨木支援学校卒業生のご利用者が毎回楽しみにしている母校での販売に行きました。



▼7月16日(火)茨木支援学校卒業生のご利用者が毎回楽しみにしている母校での販売に行きました。

初任者研修受講を毎日がんばってらるメンバーさん紹介

★西河原「コミキャン」就労継続B型事業ご利用の岩本秀樹さん★

大阪市職業指導センター主催の知的障がい者初任者研修受講の試験に合格され、週に3回、電車を3つも乗り換えて、住之江区まで研修に通われています。

慣れない講義、筆記など、久しぶりの学校で悪戦苦闘されていますが、あきらめない心で毎日、頑張ってもらえます。



皆様、あたたかい応援をどうぞ宜しくお願い致します。
(西河原「コミキャン」藤本さん)

「2024ガンバ大阪パラアートKANSAI」 に入選しました！～摂津コミキャン～



▼摂津「コミキャン」の利用者
Kさんの絵画「恐竜」が、パラ
アートKANSAI実行委員
会：(株)ガンバ大阪／(公財)
日本チャリティ協会：主催
の「2024ガンバ大阪」パラ
アートKANSAIに入選しまし
た。



↓ パナソニックスタジアム

→ 大賑わいの会場内



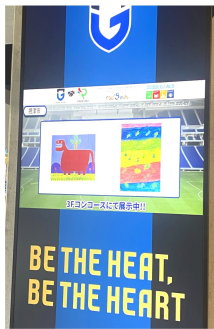
見事Kさんの絵画「恐竜」が
入選しました。
これまでも動物を中心と
してたくさん絵を描いてき
たKさんの努力の賜物！と
なりました。

↓ Kさんの入選作品「恐竜」



回、画家の甲斐先生指導の
下、絵画教室を行っています。
今回、教室から応募した
4点の作品の中から、←

摂津「コミキャン」のみんな大喜
びでした。
▼作品は9月28日(土)、10月
5日(土)に開催されたガンバ
大阪の試合において、ガンバ
大阪の試合において、ガンバ
大阪の試合において、ガンバ



← 会場内デジタルサイネージ

▼会場内のデジタルサイネ
ージにも使用されたKさんの絵
画「摂津」コミキャンではクッキー
のパッケージや雑貨にも使用
されています。機会がありまし
たらぜひ、手に取ってご覧
ください。
Kさんご本人の人物が現れ
た優しい雰囲気の写真はか
りてほしいです。
(摂津「コミキャン」角田さん)



て、パナソニックスタ
ジアム吹田内に
展示され、たく
さんの方に見て
いただくことが
できました。

奈良県・生駒市

くろんどの森バーベキュー大会 グループホーム親睦

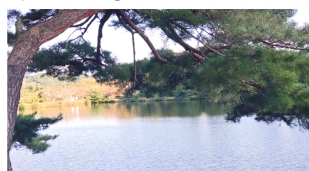
▼10月13日(日)、みんな楽
しみにしていた「バーベキュー
大会」をグループホーム職員
とメンバーの総力を上げて
実施しました。



▼参加はメン
バーさん・職
員のほか、総
勢30余名
がバスに分
乗して奈良
県生駒市く
ろんど池キ
ャンプ場・バ
ーベキュー
の自然を満
喫しながら
のバーベキュー
大会となり
ました。



は、ツナ缶を使った、キャベツ、
オクラ、プチトマトのサラダ。
締めは、「焼きおにぎり」と焼
うどんでお腹いっぱい幸せ。
「次はいつやるの？」メンバー
さんの声が聞かれます。



▼当日は天
候にも恵ま
れ、メンバ
ーの皆さん
喜び、「おい
肉でも、み
なで焼いて
食べると、お
いし

ねえとほ
かに、口
いっぱい
ほお張り
、食が進
みます。
▼わが法
人御用達
「業務ス
ーパー」の
ステーキ
肉は、M
さん



▼今回は自然の中で、皆がリ
フレッシュできる良い機会を
持つことに感謝しています。
(グループホーム・奥元さん)



大きな事故を未然に防止

送迎ドライバー安全運転講習会

～ドラレコ映像から安全対策のヒントが～

日時：2024年9月20日(金)

会場：コミュニティキャンパス作業所・このゆびとまれ(吹田市)

テーマ：ドライブレコーダー映像を用いた、危険個所の再確認と危険回避の方法

講師：車両安全コーディネーター 杉本和美 先生(株式会社 SAKUGEN 代表取締役)

参加：送迎に携わる職員関係約20名(副理事長、理事2名含む)

→ 杉本和美先生



▼日常の業務である利用者さんの送迎は安全が第一、道路事情も毎年のように変化し、より安全を目指した運用が求められます。日頃利用している送迎ルートを実際に撮影した映像(ドライブレコーダー)を



▼メンバークラスの保護者さんからも「ボディーに傷のついた送迎車を見たと、スタックの皆さんは大変な事故に巻き込まれる心配はないか」と、大きな事故にならないか、心配な声も聞かれました。



教材に、危ない交差点、見通しの悪い曲がり路、歩行者が交差する細い路あるいは、他車の思わぬ危険行為などを解説。



▼安全運転は焦らない事が重要、焦った時の判断が事故につながる(杉本)と言われています。



▼この安全第一で車両の運用ができるように、担当ドライバーのみならずコミキャン職員全員で取り組んでいきます。(企画：研修委員 徳永さん)