

動画セミナーのご案内

# カスタマーハラスメント対策実務セミナー

－ハラスメントから職員を守るには－

カスタマーハラスメント対策が重要な経営課題になってきました。多くの職員が利用者・家族の理不尽なハラスメントによって、精神を病んで離職しているのです。職場内のセクハラ・パワハラは防止法により対策が示されましたが、カスタマーハラスメントは事業者が自力で対策を講じなければ解決できません。また、施設・事業所の現場での対応では解決しませんから、法人本部の機能が重要になります。本セミナーでは、法人の体制づくりから取り組みの手順、カスハラ行為者への対抗措置の実務をご説明します。法人全体でのノウハウ共有にお役立てください。

YouTube抜粋版（抜粋版10分・本編38分）  
<https://youtu.be/o3g4fxnGgfM>



## 動画セミナー提供方法

- 提供対象：介護事業者団体・介護事業法人など
- 視聴期間：1ヶ月以上1ヶ月単位で設定
- 提供資料：セミナーテキスト
- 視聴開始：任意の期日を設定できます
- 提供価格：介護事業者団体55,000円（税込）  
 介護事業法人44,000円（税込）  
 ※配信期間2カ月以上は割増必要

## 動画セミナー視聴までの流れ

- ①申込書を弊社宛メールで送付  
 申込書は弊社ホームページで：[www.anzen-kaigo.com](http://www.anzen-kaigo.com)
- ②弊社より主催者にセミナー視聴ツールを送付  
 URL・QRコード・パスワード・セミナーテキスト
- ③視聴者にURL・QRコード・パスワードを案内
- ④参加者はパソコンやスマホでセミナーを視聴

## 「カスタマーハラスメント対策実務セミナー」概要

1. カスタマーハラスメントの定義
  - ・わかりにくい厚労省のカスハラ定義
2. ハラスメント防止法や運営基準による事業者の義務
  - ・セクハラ防止法、パワハラ防止法との関係
  - ・運営基準に防止措置義務
3. ハラスメント行為に対抗するための法律の知識
  - ・違法行為、不法行為、債務不履行
4. カスタマーハラスメントへの対抗策と実務
  - ・法人の体制と準備
  - ・取り組みの周知
  - ・実態調査と個別取り組み案件の把握
  - ・ハラスメント行為の評価と個別案件への対抗策検討
  - ・法的措置を前提とした個別案件への対抗
5. 事例による具体的対抗措置の解説  
 「2時間おきの体位変換を要求し職員に暴言・暴力」

テキストなどの資料請求は⇒<http://tiny.cc/k6kvzz>

### 3. ハラスメント行為に対抗するための法律の知識

(1) 違法行為：暴力行為やいせつ行為などの違法行為で刑法に抵触すれば犯罪行為  
 (2) 不法行為：相手の権利を侵害する行為によって損害を与える  
 (3) 債務不履行：契約上の規定に違反する行為または不誠実な行為  
 (4) 法的対抗措置不可：上記に該当しないが職員の健康被害につながる恐れがある行為

悪質なハラスメントの程度

違法行為  
(犯罪など)

不法行為  
(賠償請求)

カスハラ  
セクハラ

(資料)施設内掲示用ポスター原案

セミナーに関するお問い合わせは

株式会社安全な介護 受付担当 澤田

mail:soudan@nanasha.co.jp