

3-7 カスタマーハラスメント対策実務セミナー

■ 研修の目的

本セミナーでは、利用者や家族から職員へのカスタマーハラスメントから、職員を守る取り組みを学びます。カスタマーハラスメント対策は、本部主導で法人全体で取り組みますから、まず体制作りが重要です。また、実際の対抗策では、違法行為・不法行為・債務不履行など法律の知識も重要です。実際の対抗策の事例なども交えて、実践的な手法を学びます。

職員のみならず
介護リスクマネジメント情報
株式会社安全な介護

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、精神を病んで退職しているのです。職員のセクハラ・ハ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法、カスタマーハラスメント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。


カスタマーハラスメント対策実務セミナーの概要

■ 研修の目的
本セミナーでは、利用者や家族から職員へのカスタマーハラスメントから、職員を守る取り組みを学びます。カスタマーハラスメント対策は、本部主導で法人全体で取り組みますから、まず体制作りが重要です。また、実際の対抗策では、違法行為・不法行為・債務不履行など法律の知識も重要です。実際の対抗策の事例なども交えて、実践的な手法を学びます。

1. カスタマーハラスメントの定義
わかりにくい雇労働のカスタマーハラスメント
2. ハラスメント防止法や労働法による事業者の義務
セクハラ防止法、ハワハラ防止法との関係
・ 被害発生に防止措置義務
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
・ 法人の体制と組織
・ 取り組みの段階
・ 実務調査と証拠取得の組み立ての把握
・ 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. 事例による具体的な対抗措置の解説

講師プロフィール
山田 浩 早稲田大学本部学務部長に就任。2006年7月2日インテリジェント人材育成センター設立。2013年5月東あけいこ中心情報センター設立。2014年4月1日開設。高齢者施設や介護事業者への取り組み、現場で積み上げた実践に基づいたリスクマネジメントの方法論は、10年以上の実務的経験。本セミナーで施設の実務に必要以上の150以上のセミナーをこなす。

勤労セミナーに関するお問い合わせは
株式会社安全な介護 mail:soudanhanasha.ca.jp

紹介動画 YouTube	https://youtu.be/o3g4fxnGgfM	
テキスト抜粋	http://anzennakaigo.sakura.ne.jp/guide/textmihon3-7.pdf	
研修案内	http://anzennakaigo.sakura.ne.jp/guide/annai3-7.pdf	
お役立ちツール	http://anzennakaigo.sakura.ne.jp/guide/yakudati3-7.pdf	