

Zoom・online

カスタマーハラスメント無料相談のご案内

カスタマーハラスメントの被害への対応策で悩んでいませんか？カスタマーハラスメントは放置しておくで職員の離職などの大きな被害につながります。対応策で悩んでいる施設・事業所の方は是非ご活用ください。

利用者・家族からのカスハラ・セクハラは 迅速な対応が最も重要

無料相談実施要領

お任せください！



- 相談日：毎月所定の相談日（相談希望日の7日前までにお申し込みください）
詳しくは予定表からご確認ください（時間は13:30～16:00）
- 相談時間：1回30分程度
- 対象：カスタマーハラスメントへの対応策でお困りの方
（管理者に近い方がご相談ください）
- 相談者：株式会社安全な介護 代表 山田滋
- 相談方法：Zoomによるオンライン相談（お申し込み後に接続URLを送ります）
- 申し込み方法：URLからお申し込みください。<https://forms.gle/uowTYQvEBniB6dVe9>

○2025年度下期日程

10月28日・11月25日・12月23日・1月27日・2月24日・3月24日

過去の相談事例

■軽度の褥瘡を理由に理不尽な要求を繰り返す息子

入所からしばらく終日臥床したため軽度の褥瘡が発生したのをきっかけに、理不尽な要求を強く主張。管理者が受け入れてしまうと要求がエスカレートし、傍若無人に振る舞うように。介護職員への暴力的・威圧的行為が続き、職員が2名退職してしまっ

■利用者のセクハラ被害で親が事業所を訴えると言っている

20歳の新人ヘルパーが利用者からセクハラを受け、入社せず心療内科受診。その後ベテランヘルパーが軽度のセクハラを事業所に報告せず、容認していたことが判明。新人ヘルパーの父親が「利用者のセクハラを事業所が放置したことが原因」として、弁護士を通じて賠償請求してきた。

■「施設の運営方針を正す」と管理者を長時間拘束する自立入居者

以前税理士をしていたという有料老人ホームの自立の入居者が、度々施設の運営方針に異議を申し立てます。施設長室に来て1時間以上も持論を展開し、説明しても自分が正しいと延々と反論します。ついに「施設長は無能だ」と書いた投書を他の利用者の居室に投げ入れ、施設長は鬱病になり辞めてしまいました。

相談者プロフィール

山田 滋 早稲田大学法学部卒業と同時に現あいおいニッセイ同和損害保険入社。2006年7月よりインターリスク総研主席コンサルタント、2013年5月末あいおいニッセイ同和損保を退社。2014年4月より現職。高齢者施設や介護事業者と取り組み、現場で積み上げた実践に基づくリスクマネジメントの方法論は、「わかりやすく実践的」と好評。各種団体や施設の要請により年間150回のセミナーをこなす。

※相談に関する秘密は厳守いたしますのでご安心ください。

無料相談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