介護施設・事業所のみなさまへ

安全な介護セミナー

株式会社安全な介護

zoomオンラインセミナー

セミナー録画配信サービス付き

対策困難事例に学ぶカスタマーハラスメント対応策

－対策が難しいケースでどうやって職員を守れば良いか？－

一口にカスタマーハラスメントと言っても、その行為は様々です。暴力的威圧的行為やわいせつ行為は、違法性が高く対抗の方向性は決まっています。しかし、柔らかく執拗にネチネチと人格を否定する言葉を使うハラスメントは、大変対応が難しいのです。また、相手が家族の場合は強い対抗手段に出られますが、認知症の利用者のひどいセクハラ行為などは強硬な対抗策を即講じることは難しいです。

このように、行為の態様や相手の属性などによりカスタマーハラスメントへの対応策は大きく異なりますから、知恵を絞り法律家の専門家とも相談しなければなりません。そこで、どのような相手のどのようなカスタマーハラスメントに対して、どのような対応策を講じたら良いのか、今までに取り組んだ事例を通じて細部まで解説します。

セミナーの概要

［ケース１］軽い褥瘡を役所に訴えると脅して特別な介助方法を求める暴力的な息子
・理不尽な要求と暴力的・威圧的ハラスメントへの法的措置で対抗するケース

［ケース２］自分の思い通りの看護介護方法を要求し看護師を恫喝する娘（医師）
・間違ったことは絶対に言わない知的レベルの高い医療者のケース

［ケース２］特定の職員だけに人格を否定する発言を執拗に繰り返す軽度認知症の利用者
・本人にハラスメントの中止を求めても効果が期待できないケース

［ケース２］特定の職員だけ他の職員の前で露骨に無視する認知症の無い利用者
・積極的な行為を伴わない（不作為）によるハラスメントのケース

［ケース２］下着の中に手を入れる等のわいせつ行為をする特養の重度認知症の利用者
・責任能力が無い重度認知症の利用者のセクハラのケース

［ケース２］「施設の運営方針を正す」と施設長に頻繁に長時間改善を要求する自立入居者
・私的社会正義を振りかざし施設運営に口を出すインテリクレーマーのケース

［ケース２］おやつ代にクレームを付け施設の帳簿を出させ粗を探して本社にねじ込む家族
・極端に細かい粗を見つけて正そうと大仰にクレームを社会正義派のケース

安全介護セミナー開催要領

■開催日時：4月10日　13:30～15:00（4月3日締め切り）
■主催講師：株式会社安全な介護　代表　山田滋
■受講料：1施設・事業所（PC3台まで）5,500円（税込）
■受講方法：Zoomによるオンライン受講
■提供資料：テキスト（手持ち資料）・お役立ちツール
■申し込み方法：下記URLからお申し込みいただき、
所定の口座に受講料をお振込みください。
http://tiny.cc/bibuwz
※安全な介護の顧問先法人は無料ですので申込書にチェックしてください

講師プロフィール

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。

セミナーに関するお問い合わせは
株式会社安全な介護　セミナー事務局
mail:soudan@nanasha.co.jp