

本部職員・管理者向け

カスタマーハラスメント対策実務セミナーのご案内

- ハラスメント行為の検証から是正要求書の作成まで -

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。本研修では、法人の体制づくりや対応手順を学び、事例を通じて加害行為者への対抗措置の実務を学びます。具体的には、**ハラスメント行為の記録から違法行為・不法行為などを検証し、可能な法的措置を検討の上、行為の是正を求める通知書の作成**を行います。現在カスタマーハラスメントの具体事案で悩んでいる事業者には、特にお勧めする実践的なセミナーです。

セミナーの概要

《第1部》カスタマーハラスメント対策の実務

1. カスタマーハラスメントとは？
2. 防止法や運営基準による事業者の義務
3. ハラスメント行為に対抗するための法律の知識
4. カスタマーハラスメントへの対抗策と実務
 - ・法人の体制づくりと利用者や家族への周知
 - ・対抗措置の手順(家族、利用者、認知症利用者など)
 - ・不当要求への対応の手順

《第2部》事例による対抗措置の解説

1. 被害事実の記録、分析と評価、法的措置の検討
2. 是正要求通知書の作成、法的措置の予告と実行
3. 事例解説
 - ・2時間おきの体位変換を要求し家族から職員に暴言・暴力(入所施設)
 - ・介助中の職員に「介助がヘタだ」と文句を言い続ける息子(入所施設)
 - ・注意すると「もうしないから」とセクハラを繰り返す利用者(訪問介護)

■検討事例はこちら➡<http://tiny.cc/Oiq1xz>

●カスタマーハラスメントに対抗する法律の知識：違法行為

➔ 犯罪に該当するカスタマーハラスメントとは？

暴行罪：殴る蹴るなどの暴力行為の他にも、頭を小突く、襟首をつかむなど
 傷害罪：暴行の結果傷害を負わせた場合
 監禁罪：脅して帰れなくしたような場合
 強要罪：無理矢理土下座させて謝らせる
 脅迫罪：「お前ぶっ殺してやる」と言葉で脅す。PTSDになれば傷害罪
 恐喝罪：脅迫して金品を提供させる
 不退去罪：「帰って下さい」と何名営業損害：公の場で人を誹謗
 侮辱罪：人を侮辱して精神的苦痛を
 威力業務妨害罪：1日に何度も

➔ 次の行為は犯罪か？

- 介護職員に向かって椅子を蹴る
- コップの水をかけられた
- 無理矢理謝罪文を書かされた

ハラスメント行為分析・評価表

■ 入居者氏名()	
■ 問題となるハラスメント行為	
■ カスタマーハラスメントの分析	
● 身体的攻撃(暴力)	
○ (身体的に)	
○ 身体的被害→(身体的に)	発症→あり/なし
● 精神的攻撃(暴言など)	
○ (精神的に)	
● 脅迫的な言葉→あり/なし、人格を傷つける言葉→あり/なし、その他嫌がらせ→あり/なし	
頻度→() 時間→()	
○ (精神的に)	発症→あり/なし
● 違法行為、不法行為と評価	
○ 刑法に抵触する行為→(身体的に)	
○ 不法行為となる行為→(身体的に)	
○ 契約上の違反行為→(身体的に)	
○ 就業規則を破る行為→(身体的に)	
■ 複数発生したハラスメントの分析	
● わいせつ行為	
○ (身体的に)	
○ 身体的被害→(身体的に)	発症→あり/なし
● 脅迫的な言葉	

安全介護セミナー開催要領

- 開催日時：5月8日 13:30～15:30 (5月1日締め切り)
- 主催：株式会社安全な介護
- 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) 6,600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。

ご参加の方には「ヘビークレーム・カスタマーハラスメント対応事例集」を差し上げます

セミナー参加者向けに個別無料相談をオンラインで実施します。具体案件でお困りの方には、対策をアドバイスさせていただきます。詳しくはこちら➡<http://tiny.cc/7mq1xz>

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 TEL:03-5995-2275