

対面・オンラインセミナー

カスタマーハラスメント対抗策実務研修

～行為分析から是正要求通知書の作成まで～

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講義で学び、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し、行為の是正を求める通知書の作成まで**行います。現在カスタマーハラスメントの具体事案でお困りの法人・施設にお勧めします。

セミナーの概要

【第1部】講義（1時間）

1. カスタマーハラスメントの実態
2. 組織対応の仕組みづくり
 - ・法人の体制整備と施設との連携
 - ・対応マニュアルの整備
3. 悪質クレーム・ハラスメントへの対応手順
 - ・ハラスメントと法律（違法行為、不法行為など）
 - ・対抗手段の検討と手順
 - ・ハラスメント是正の通知書作成例

●カスタマーハラスメント中止の警告

「あなたの行為は刑法に抵触する犯罪である」と中止を要求する

→ 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」と何度言っても居座る
 名誉毀損罪：公の場で人を誹謗中傷する
 侮辱罪：人を侮辱して精神的苦痛を与える
 威力業務妨害罪：1日に何度も電話でクレームを言ってくる(判例は1日14回)

→ 次の行為は犯罪か？

- 介護職員に向かって椅子を蹴ってきた
- コップの水をかけられた
- 無理矢理

【第2部】対抗策の事例検討（グループ討議・2時間）

- ・事例検討の手順
加害行為の把握と記録・分析と評価・可能な法的措置の検討
是正要求通知書の作成実務・法的措置の予告と実行
- ・検討事例
 1. 2時間おきの体位変換を要求し職員に暴言・暴力
 2. 「介助がヘタ」と介助中に職員に文句を言い続ける息子
 3. 厳格すぎる要求に応えられない職員に執拗な人格否定発言
 4. 注意すると「もうしないから」とわいせつ行為を繰り返す利用者

※受講対象は、法人本部職員、施設・事業所管理者もしくはこれに準ずる立場の方とします

| 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 〕 | 受診→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 人格を損なう言葉→あり/なし その他嫌がらせ→あり/なし | |
| 頻度→〔 〕 時間→〔 〕 | |
| メンタルの被害→〔 精神的に 〕 | 受診→あり/なし |
| ○ 違法行為、不法行為など評価 | |
| 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 〕 | |
| 職場環境を損なう行為→〔 身体的に 〕 | |
| ■セクシュアル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 〕 | 受診→あり/なし |
| ○ 卑猥な言葉 | |
| 〔 身体的に 〕 | |
| 頻度→〔 〕 時間→〔 〕 | |

安全な介護のリスクマネジメントセミナー2つの特典

その1：「伝達研修動画」が配信される

セミナー終了後1カ月間、施設内研修用に動画セミナーが配信されます

その2：「現場のお役立ちツール」がもらえる

セミナーでご紹介するマニュアルや家族向けチラシ等を提供します

セミナーに関するお問い合わせは

株式会社安全な介護 受付担当 澤田

mail:soudan@nanasha.co.jp TEL:03-5995-2275