



# なかのdeかいごタイムズ

Vol.07 ヘビークレイマー・カスタマーハラスメント対策 ～管理者向け・体制づくり～

## 第7回介護サービス事業所研修を開催！

10月18日に中野区介護サービス事業所研修の第7回目が開催されました。

今回は第1回で介護従事者向けに行ったクレーム対応の内容を、管理者・施設長を対象とし、体制づくりのヒントとしてお伝え致しました。事業所、施設のため、なにより職員を守るため、皆さん真剣に耳を傾けていらっしゃいました。少しでも体制づくりの助けになれば幸いです。

介護サービス事業所研修では現場のお仕事や事業所運営に役立つ研修を行っております。また次回のご参加をお待ちしております。

### <研修資料抜粋>

事例から学ぶ介護リスクマネジメント

それでもハラスメントを止めなかったら

1. モーニング以外の家族に契約解除方針と理由を説明
2. 債務不履行で契約解除 → 契約解除予告通知 → 契約解除書交付
3. 入退所検討委員会開催 → 契約解除による退所決定
4. 市町村介護保険課報告

1人の息子の身勝手な不届きな行為のために、利用者の施設利用ができなくなる

当然の権利として受けられる介護サービスが、1人の息子の違法行為により妨げられている状態

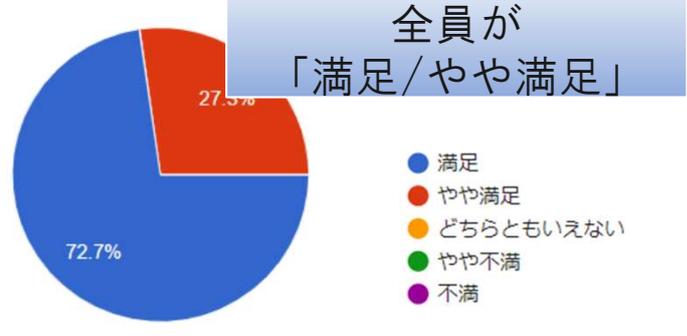
この問題は誰が解決すべきか？

4. (1) ア ハラスメント対策の強化

## 研修後アンケート結果（参加者33名）

・研修の内容は業務に活かせるものでしたか？

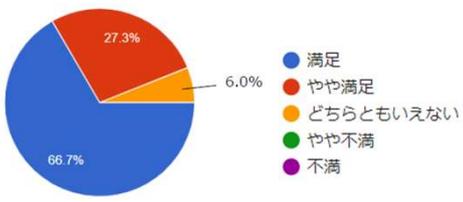
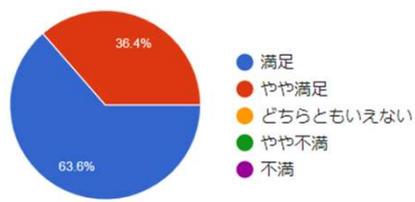
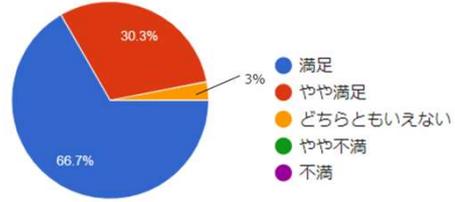
・研修の満足度を教えてください



・研修内容：97%が「満足/やや満足」

・研修資料：全員が「満足/やや満足」

・講師：94%が「満足/やや満足」



アンケート回答より、ご受講いただいた方々のご意見を紹介します！

### Q.研修を受けて今後取り組んでいきたいこと

- ・カスタマーハラスメントは組織で対応。往年の習慣に気づき、今後のスタッフの働きやすさを作る必要がある。
- ・ハラスメントを感じ取ったら報告する事が予防になる事を理解。
- ・マニュアルの作成と職員を守るという認識