



SHIBUYA KAIGO TIMES Vol.7

<11月15日開催>
「カスタマーハラスメント
対策実務」

第9回 SHIBUYA かいごセミナーを開催！

11月15日に事業所を悩ませる「カスタマーハラスメント対策実務」をテーマに、分かりやすく実践的なリスクマネジメントの方法論を伝えるべく年間150回のセミナーに登壇する株式会社安全な介護 代表取締役 山田 滋氏にご登壇いただきました！

まずどういったことがカスタマーハラスメントに該当するのかを知り、実際に被害にあった際の対策、未然に防ぐための防止策について学ぶことができました。

受講生の方々からは、一緒に働く仲間たちを守るためにも、本研修を参考にカスハラに対して毅然とした態度で対応できるよう、契約関係の見直しや職員研修を行っていききたいというご意見をいただきました。

SHIBUYAかいごセミナーでは今後も現場に役立つ研修・セミナーを開催しますので、ぜひご参加ください！

<研修資料抜粋>

*それでもハラスメントを止めなかったら

1. キーパーソン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 → 契約解除書送付
3. 入退所後付委員会開催 → 契約解除による退所決定
4. 市町村介護保険課照会

1人の意思の勝手手では不十分な行為のために、利用者の施設利用ができなくなる

↓

当館の権利として受けられる介護サービスが、1人の意思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？

③クレームの本質解明

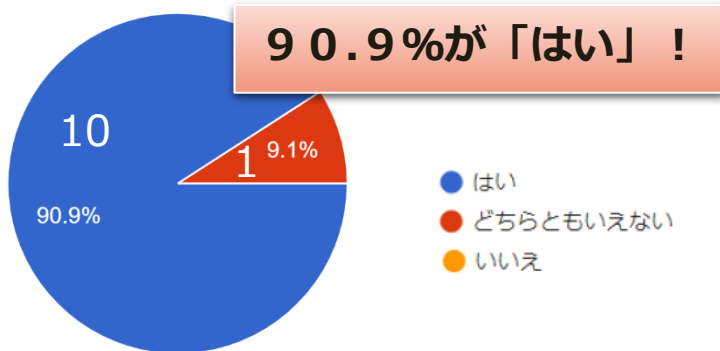
- * 要求のゴリ押しやハラスメントがなくても通報制しておく
- * 交渉の相手はレクレームでなければ取り下げる
- * 要求を客観的に把握し、客観的立場からの対応も必要
- * 相手の意図がリアルに表れる。特に暴言は記録簿に記入

④管理者から要求拒否を伝える

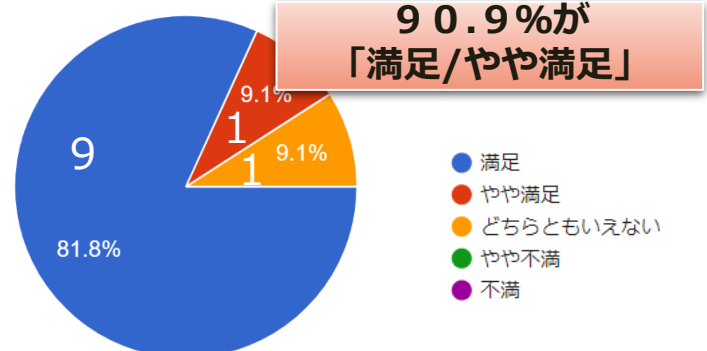
- * 必ずアポイントを取って施設長は二人で面談
- * 面談の目的を明確にして話し合いたい
- * 根拠を説明して要求が受け入れられないことを伝える
- * 施設で出て欲しいように施設長が必死
- * 当該施設での了解も必要
- * 最終決定は法的に決めるのか？
- * 事後で施設長が把握がれれば生命を要する
- * 判決の罰則に該当する行為をあらかじめ調べておく

研修後アンケート結果（参加者11名）

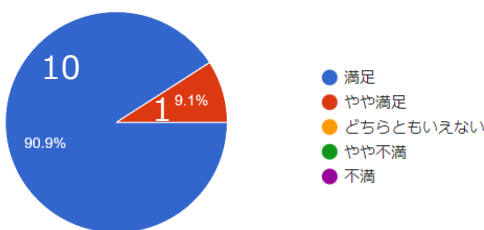
・研修の内容は業務に活かせるものでしたか？



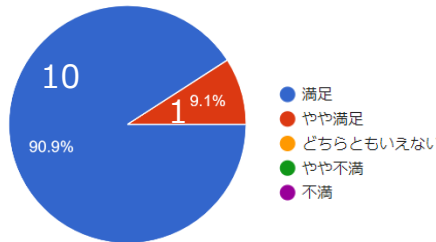
・研修の満足度を教えてください



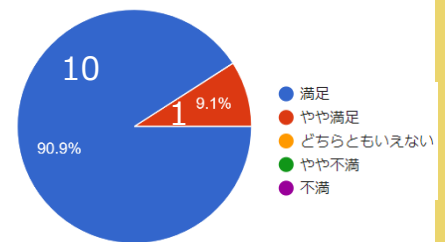
・研修内容：100%が「満足/やや満足」



・研修資料：100%が「満足/やや満足」



・講師：100%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

- ・具体的な線引きを理解できたことで各従業員への教育を徹底させたい。
- ・たくさんの事例をいただきましたので再度読み返して、活用出来るところから取り組んでいきたいと思いました。
- ・契約書等の見直しと整備を行っていく。
- ・ポスター制作、職員アンケート等を実施していきたい。