

カスタマーハラスメント対抗実務【講義】

▽日時／2024年6月6日(木) 13:00～15:30
(受付12:30～)

▽会場／千葉市社会福祉研修センター研修室
(千葉市ハーモニープラザ B 棟2階)

▽定員／24名【先着順】

▽受講資格／市内福祉施設・事業所の管理職員、リスク管理担当職員

▽受講料／無料

▽申込締切／定員に達し次第

プログラム(予定)

《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. ハラスメントへの対抗実務
 - ・法人の体制づくりと利用者や家族への周知
 - ・不当要求への対応の手順
 - ・対抗措置の手順「家族、利用者、認知症利用者など」

《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「介助がへただ」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)

研修のねらい

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ケースも散見しています。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までの一連の流れを確認していただくことをねらいとしています。

主催 社会福祉法人千葉市社会福祉協議会

千葉市社会福祉研修センター 担当 山村

TEL 043(209)8841 FAX 043(312)2943

メール:yamamura-t@chiba-shakyo.jp