

経営者・管理者向け

# 家族からのヘビークレームの対応策

～カスタマーハラスメントから職員を守る～

現場で培ったノウハウをお伝えする安全な介護が、動画セミナーを配信中！  
会場に行かず施設内で何度も研修ができる

今すぐ抜粋版（11分）を視聴しよう！【本編は46分】

●PC版 → <https://youtu.be/PS3pFVdXg58> ●スマホ版 →

※抜粋版はYouTubeで公開していますが、動画本編は専用サーバーで提供します



## 動画セミナー提供方法

- 提供対象：介護事業者団体・介護事業法人など
- 視聴期間：1～3ヶ月間
- 提供資料：セミナーテキスト・付属資料
- 視聴開始：任意の期日を設定できます
- 提供価格：介護事業者団体50,000円+消費税  
介護事業法人40,000円+消費税

## 動画セミナー視聴までの流れ

- ①申込書を弊社宛メールで送付  
申込書は弊社ホームページで：[www.anzen-kaigo.com](http://www.anzen-kaigo.com)
- ②弊社より主催者にセミナー視聴ツールを送付  
URL・QRコード・パスワード・セミナーテキスト・付属資料
- ③視聴者にURL・QRコード・パスワードを案内
- ④参加者はパソコンやスマホでセミナーを視聴

## 動画セミナー「家族からのヘビークレームの対応策」の概要

### ■セミナーの内容

1. 家族からのヘビークレームの実態
  - 《1》ヘビークレームとカスタマーハラスメント
  - 《2》ヘビークレームはどれくらい起きているのか？
  - 《3》なぜ家族のヘビークレームが増えたのか？
  - 《4》ヘビークレームで施設に発生する被害
2. ヘビークレーム対応の体制づくり
  - 《1》法人本部の主導で取り組む
  - 《2》管理者用「ヘビークレーム対応マニュアル」
3. ヘビークレームへの対応手順
  - 《1》施設管理者による対応
  - 《2》本部の対応

わかりやすい！



現場実践講師

## 動画セミナーの特典

「管理者用対応マニュアル（PDF）」  
を差し上げます。



2019年4月7日作成  
株式会社安全な介護

**2. ヘビークレーム対応の体制づくり**

《1》法人本部の主導で取り組む

- 施設ではヘビークレームを解決できない
- サービス提供現場は徹底した「NO！」が言えない
- 毅然と「NO！」が言える部署に切り替える
- 多くのクレーマーはクレーム対応専門部署に弱い
- クレーマーは専門部署を次のように求めている
  - 業務サービス提供している施設職員と違って事務的な対応
  - 人間関係ができていないのに決断できる
  - クレーム対応に慣れていない（精通している）
  - 職員研修士や警察と連携している

→ 手強い！

対応窓口を切り替えただけで、多くのクレーマーが怒る

●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ので法的な措置も検討する

→ 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、顔を小さく、押さずつかむなど  
強姦罪：暴行の結果被害者を負った場合  
監禁罪：縛りつけて連れ去ったような場合  
強要罪：無理矢理土下座させて謝らせる  
脅迫罪：「お前が黙ってやめ」と言葉で脅す。PTSDになれば強姦罪  
強姦罪：脅迫して強姦を強要させる。  
不法治罪：「黙って下さい」と強要しても関係する  
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投げつけた
- コップの水をかけられた
- 職員が罵詈雑言を言われた

動画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