

## 令和6年度事業 合同研修会

### 「介護事業所が知っておくべきカスタマーハラスメントへの対処法」 開催のご報告

- ◆開催日時 令和6年9月25日(水) 13:30～15:30
- ◆テーマ 「介護事業所が知っておくべきカスタマーハラスメントへの対処法」
- ◆講師 弁護士法人かなめ 代表弁護士 畑山 浩俊 氏
- ◆開催会場 八戸市総合保健センター
- ◆参加人数 八戸地区認知症グループホーム協議会会員 計 23 名



今回、八戸地域介護サービス協議会、八戸地区社会福祉施設連絡協議会、八戸地区認知症高齢者グループホーム協議会の3協議会で合同研修会を開催いたしました。

研修会では、ハラスメントの強化を共通のテーマとし、カスタマーハラスメントについてご指導いただきました。

「謝罪＝賠償ではない」「心の中でクレマーと決めつけてしまうことで、感情が相手に伝わり増悪関係に」「他に何か困っていることはありますか。追加の一言でその場が沈静化する場合も」「法人経営陣がカスハラに覚悟をもって取り組むことが何よりも重要」などたくさんの学びがありました。

今回、学んだことは各事業所で共有しながら、働きやすい職場づくりに役立てましょう。



研修会に参加された皆様、大変おつかれさまでした。