

神奈川県病院協会 御中

クレームとカスタマーハラスメントとの定義と対応を学び
職員が疲弊しない職場環境を実現する研修

病院におけるクレームおよび カスタマーハラスメントへの対応

〈提案書内容一覧〉

1. お客様の課題を解決します
 2. 当社のカスタマーハラスメント研修の特長
 3. 研修で期待できる効果
 4. 概要とカリキュラム
 5. 内容のご紹介
- 三幸グループのご案内

株式会社日本教育クリエイト

担当: 皆川 正江

TEL: 045-290-0901

MAIL: minagawa-masae@nk-create.co.jp

CONFIDENTIAL



日本を、そして世界を明るく元気にする
株式会社 日本教育クリエイト

1. お客様の課題を解決します

こんなお悩みありませんか？

- **クレームとの境界線**がむずかしい…
- カスハラ知識がなく、本来カスハラとなるような行為にも対応している
- カスハラに**どう対応すればいいか分からない**…
- **なんでもかんでもカスハラ**という認識を職員が持つのも困る
- 病院として必要な対策や準備を知っておきたい

など



研修によって、カスハラへの対応方法と心構えを理解することで、

全職員の共通認識

働きやすい職場環境

を実現します

2. 研修の特長

①医療・介護の現場をよく知っているからこそできる研修

当社は、**医療・介護の資格取得の学校**であり、**医療・介護現場に人材紹介・人材派遣を行っている会社**でもあります。よって、医療・介護現場におけるハラスメントの実態や、患者様・ご利用者の心情・現場職員様の心情に精通しております。だからこそ、当社のカスタマーハラスメント研修は、**医療・介護業界に完全特化**し、現場に役立つ内容を提供することができます。



②現場職員の取り組み・事業所全体の取り組みの2つの視点を学べる

ハラスメントの防止・対応については、**現場の職員一人一人**が意識をし、行動をすることも必要ですが、同時に**事業所全体**としての取り組みも必要です。当社のハラスメント研修では、その両方の視点を学ぶことができるため、ハラスメント防止・対応において効果的な取り組みを考えることができるようになります。その際は、他者の事例などを交えて説明を行うことで、より具体的な策を検討できるようになります。



3. 期待できる効果

クレーム対応力を上げ、カスタマーとの境界線や対応を知ること
で**全職員の共通認識・働きやすい職場環境**を実現します

1

カスタマーの事例や代表的な言動など、**クレームとの境界線**について、職員間で知識や**認識を共有**できる



2

カスタマーを受けた際の対応方法や防止方法を学ぶことで、職員一人ひとりが**安心して働ける**ようになる



3

事業所全体としての取り組みについて考え、実行することで、**働きやすい職場環境**を作ることができる



4. 概要とカリキュラム

<概要>

ご提案する研修	病院における患者や関係者からのクレームや カスタマーハラスメントへの対応
日程	2025年2月14日
時間	2時間
実施形式	対面
受講対象者	事務職員・病院職員の方々

4. 概要とカリキュラム

クレーム対応とカスタマーハラスメント

テーマ	学習項目	概要	計
クレーム対応	業界の現状	SNSなど口コミが書かれやすい現代。悪い出来事ほど広まりやすい現状の中、お客様が医療や介護現場に何を期待して利用するのか、相手の心情を理解します。	1時間
	クレームの理解	医療現場に求められる資質を確認した上で、クレームの種類や潜在化したクレームへの理解を深めます。	
	一般クレーム対応	一般クレームの対応手順を学びます。慌てて手順通りの対応が出来ないことで、クレームはさらに収拾できないものになってしまいます。そうならないための6つの手順のポイントを習得します。	
カスタマーハラスメント	カスタマーハラスメントを理解する	<ul style="list-style-type: none"> ・厚労省の発表内容に基づき、カスタマーハラスメントの事例や犯罪行為となりうる言動について学ぶ ・カスタマーハラスメントの現状を数字で見る。 	1時間
	カスタマーハラスメントの対策と防止 ～現場編～	<ul style="list-style-type: none"> ・患者様やご家族の心理を学び、ハラスメントが起こる原因を考える。 ・ハラスメントを受けてしまった場合の対処法を学ぶ。 ・事例を通して、クレームとハラスメントの対応方法を考え実践する 	

5. 内容のご紹介

基礎知識

オリエンテーションにて自組織の状況などを認識しつつ、**現状、定義、リスク**など、カスタマーハラスメントについての基本的な知識を学びます。その際には、具体的なデータや厚生労働省が発信している資料等を用い、**正確な情報に裏打ちされた知識**をお伝えしていきます。

カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントの定義 (以下カスハラと表示)

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に関わらず、当該要求を実現するための手段・態様、社内外を問わず不当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

出典：【資料1】カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（案）(mbhw.co.jp)

数字で見る介護・看護現場のハラスメント

③ハラスメントを受けた職員は、そのことを報告・相談しているか？

サービス種別により多少の違いはあるものの、「ハラスメントを受けた際には些細な内容でも相談した」ケースは2～5割程度、「ハラスメントを受けた際に相談しなかった」ケースは2割～4割程度となっています。



出所：「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査(職員)

5. 内容のご紹介

クレーム対応の理解

クレームとカスタマーハラスメントは、関連性のある事項としてできれば一緒に扱いたい話題です。クレーム対応の基礎を固めた上で、クレーム対応ではカバーしきれない、カスタマーハラスメントに該当する部分について検討していく、というのが王道の流れです。

一般クレームの対応手順

1. 一般クレーム対応手順

- ① お詫びする
- ② 患者様の話を聴く
- ③ お客様の気持ちを理解する
- ④ 事実確認
- ⑤ 解決案・代替案の提示
- ⑥ お詫びと感謝

この中の**初期対応**である①～③は、特に**重要**です

一般クレームの対応手順

⑥ お詫びと感謝

最後はお詫びと感謝で締めくくる

手順を踏んでこの段階に来ると「**一件客着**」とばかり、気が緩みがち

最後に、お詫びがトータルにクレームが再燃することもある

お詫びとともに、**お越しいただいたことへの感謝**と**貴重なご意見をいただいたことに対する感謝**を伝える

5. 内容のご紹介

対策と防止 ～現場編～

現場の職員目線で、カスタマーハラスメントにどう対応すればよいのか、どう防止すればよいのかについて学びます。職員一人一人がこれらについて意識し、行動に移すことによって、安心・安全な職場環境を作ることができます。

カスハラ対処法①

悪質なクレームの例

- ・破損させてしまった品物の代金よりも、高額な賠償を要求する
- ・謝罪として土下座を要求する

対応方法の

- ・複数人で対応する
- ・管理職や相談室に引き継ぐ

一人で対応しないこと

代表的なカスハラ事例

- 病院の職員に対する暴行や障害
- 病院の職員に対する脅迫・名誉棄損
- 病院職員（特定の個人）に対するSNS等での暴行
- 病院職員に対して過度な苦情の提出
- 医療行為に対していりまじりな言動や責任追及を執拗に行う
- 医師や看護師の指示を無視または拒否し業務妨害を行う

5. 内容のご紹介

対策と防止 ～管理者・事業所～

職員一人一人の意識や行動だけに依存するのではなく、事業所全体としてカスタマーハラスメントに取り組むことが重要です。そのために何をすればよいのか、事例や厚生労働省の資料等を用いて説明いたします。事例検討を行うことで、現場での実践の応用力を習得できます。

すべてを組織内で解決しようとしな

一通りの対策や対応を行った上で、
各病院でボーダーラインをきちんと決める

このライン以上は必ずメンバー同士に相談する。

提携先やどこに連絡するかを決める
決定者を決めておく（外部に相談する際に最終ジャッジする人）

未然に防ぐためには

- 管理者が相談しやすい人材になる
相談しやすい環境を作る 相談窓口の設置 周囲の関心を持つ
- 書類、同意書等リスク対策は万全か

メンバー同士（管理者含む）メンバーをモニタリングする
※なんかもめ（？）な事例が多いため、匿名した電話が多いな
長く居座る ホールページなどに個人名を指して書き込まれている

情報共有が進みカスハラが疑われるような事例について
話し合い対応について組織的に考える
（早期解決）

二次被害 「あなたも悪いんじゃない」を生まない

三幸グループのご案内

日本教育クリエイト／三幸グループについて

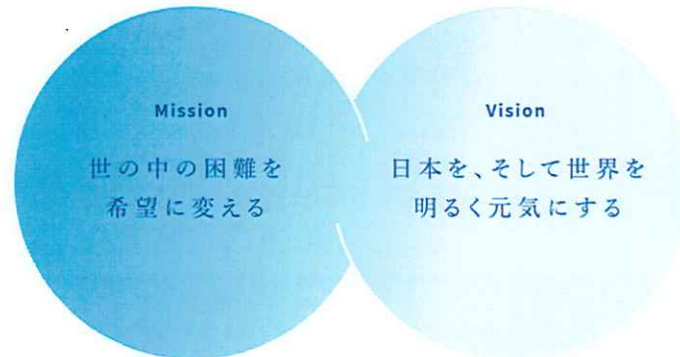


日本を、そして世界を明るく元気にする

株式会社 **日本教育クリエイト**

設立／1975年10月
資本金／5,000万円
従業員／1,664名（非常勤含む）
売上高／104億1,983万円（2018年3月実績）

お客様・社会・社員
三つの幸せを追求する
それが三幸グループの理念です



設立・沿革

- 1975年 株式会社日本教育クリエイト(現社名)を設立
- 1985年 学校法人三幸学園を設立
- 1986～89年 医療の専門学校を、東京・大阪・仙台・名古屋・札幌・福岡に設立
- 1996年 株式会社マレアクリエイトを設立
- 2000年 日本教育クリエイトにて生涯学習事業を開始
- 2001年 社会福祉法人三幸福祉会を設立
- 2004年 株式会社クリエーヌ化粧品を設立
- 2007年 学校法人 東京未来大学を設立
- 2008年 認定保育所ぽけっとランドを設立
- 2009年 ベトナムにて学校運営コンサルティング事業を開始
通信制高校 飛鳥未来高等学校を全国に8か所に開校
- 2010年 東京スイーツ&カフェ専門学校を設立
- 2011年 学校法人辻学園と業務連携を締結
- 2012年 学校法人小田原女子短期大学と業務連携を締結
- 2013年 スポーツ教育と幼児教育を融合させた幼稚園 キッズ大陸を開設
- 2014年 東京未来学校こどもみらい園を開園
- 2016年 外国人向け教育サービスの展開としてSANKO日本語学校東京を開設
保育士不足解消の為、日本教育クリエイトにて保育士養成講座、保育士の
人材派遣・紹介業を開始
- 2017年 海外拠点拡大として、SANKO日本語学校ベトナム公を開校
飛鳥未来さずな高等学校を開設
- 2019年 日本教育クリエイトに日本語教師養成講座を開講
ウエディング&ブライダル講座を開講

三幸グループのご案内

日本教育クリエイト／三幸グループについて



三幸グループのご案内

日本教育クリエイト／三幸グループについて

日本教育クリエイトが注力する、3つの業界

- .1



医療
- .2



福祉
- .3



保育

高齢化が進むに連れて、病気や怪我による患者数が増加。それに伴い、医療現場は人材不足が懸念されています。当社では人気資格である「医療事務」をはじめとした講座を展開し、専門性の高い人材を育成しています。病院・クリニックなどの医療機関に対しては、人材紹介・派遣・職員研修など人材に関わる総合サービスを展開。医療事務従事者を増やすことで、医療現場の運営に貢献しています。

介護施設が増える一方、職員不足が問題とされる介護業界。私たちは「介護職員初任者研修」をはじめとした、厚生労働省の指定を受ける各種講座を開講。現在、全国で教室を運営し、介護のスペシャリストを育成・輩出すべく、事業に取り組んでいます。施設に対しては、人材紹介・職員研修を中心に、人材の採用・育成・定着に関するお悩みごとを解決しています。

近年、共働き世帯が増えたことによる「待機児童問題」が深刻化。保育施設はもちろん、職員の確保も急務とされており、当社では保育士の養成に力を注いでいます。教育プログラムは、三幸学園が運営する小田原短期大学が全面監修。筆記から実技試験までを通信教育で網羅した保育士の受験対策講座を展開しています。



日本教育クリエイトの拠点数 **13拠点**
全国各地でサービスを提供し、社会に貢献しています



三幸グループのご案内



三幸グループ 概要

学校事業

医療秘書福祉専門学校

リゾート&スポーツ専門学校

Bxart ビューティーアート専門学校

こども専門学校

スイーツ&カフェ専門学校

ウェディング&ブライダル専門学校

辻学園 調理・製菓専門学校

辻学園 栄養専門学校

辻学園 名古屋辻学園調理専門学校

東京墨田看護専門学校

東京未来大学

東京未来大学
福祉保育専門学校

東京未来大学
こどもみらい園

東京未来大学
みらいフリースクール*

飛鳥未来高等学校

小田原短期大学
Odawara Junior College

SANKO
日本語学校東京

Bxart Tokyo Beauty art
美容師検定センター・ヘアサロン

人材派遣・紹介・委託事業



日本を、そして世界を明るく元気にする

株式会社 日本教育クリエイト



クリエイトスタッフ

生涯学習事業



昭和50年創立 受講生15万人突破
日本医療事務協会
医療事務の就職に強い日本医療事務協会

登録販売者受験対策の専門学校
三幸医療カレッジ

学校法人三幸学園グループ 小田原短期大学監修
三幸保育カレッジ

保育士受験対策講座



三幸福祉カレッジ
介護ヘルパー初任者研修(介護職員初任者研修)

学校法人三幸学園グループ

三幸日本語教師養成カレッジ

クリエイティブスクール

保育事業

ほけっとランド
東京墨田保育所
こころの保育園



介護事業



社団法人三幸福祉会

ダイビング事業



美容事業



【免責事項】本資料は、株式会社日本教育クリエイト(以下「弊社」といいます)の企業概要、サービス内容の情報提供を目的に作成したものです。本資料は、弊社が信頼できると判断した情報源から入手した情報に基づいて作成していますが、これらの情報が完全、正確であるとの保証はいたしかねます。情報が不完全または要約されている場合もあります。本資料に記載する価格、数値等は、過去の実績値、概算値あるいは将来の予測値であり、実際とは異なる場合があります。かかる価格、数値等は予告なしに変更することがありますので、予めご了承くださいませようをお願いいたします。本資料は将来の結果をお約束するものでもありませんし、本資料にある情報をいかなる目的で使用される場合におきましても、お客様の判断と責任において使用されるものであり、本資料にある情報の使用による結果について、弊社及び弊社の関連会社が責任を負うものではありません。本資料は、弊社又は弊社の関連会社から配布しています。本資料に含まれる情報は、提供されましたお客様限りでご使用ください。本資料は弊社の著作物です。本資料のいかなる部分についても電子的または機械的な方法を問わず、いかなる目的であれ、無断で複製または転送等を行わないようお願いいたします。本資料に関するお問い合わせは、弊社の営業担当者までお願いいたします。