



2025年度 法人介護職員研修

「ハラスメント研修」

【研修日時・場所・受講者】

- ・日時：2025年11月6日（木）13:00～16:45
- ・場所：協和会本部 5階会議室 参加者：33名
- ・受講者：法人内介護職及び希望者

【研修目的】

「ハラスメント」のグレーゾーンについて事例を通して理解する。
意見交換の中で、働きやすい職場環境の作り方を学ぶ。

受講者の感想 アンケートより抜粋

- ・業務中、ハラスメントについて申し送りが増えたので、勉強のために参加した
- ・A B C モデルを使って記述（カルテ）や上司にスムーズに報告する方法が学べた
- ・ストレスはカスハラを行う人からだけでなく、周囲の環境や自分を責めてしまうことからもある。カスハラは個人の受け止め方によるものが大きい。
- ・グレーゾーンの事例を知り、自分もハラスメントをする側にならない様に気をつける
- ・細かな事でも記録に残し、ハラスメントが発生した場合でも対処しやすい環境をつくりたい
- ・ハラスメント対応のCOPERという考え方を知った

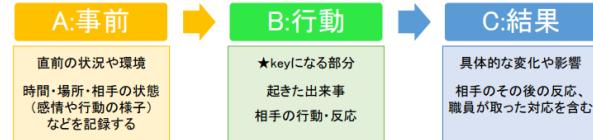
ハラスメントのグレーゾーンの 事例を学び対策を共有しよう

本部クオリティマネジメント室 公認心理師

具体的に「出来事」を記述する

- ABCモデルで起きたことを整理する

- ✓ A(Antecedent: 前提条件) 行動が起きる直前の状況を記録
- ✓ B(Behavior: 行動) 具体的に観察可能な行動を記録
- ✓ C(Consequence: 結果) 行動に対して起きた反応や影響を記録



カスハラ対応の行動規範「COPER」

行動フレーズ	行動	行動の目的
Calm Down	冷静になる	感情的にならず、問題を大きくしない。
Organization First	組織対応	一人で抱え込みず、チームみんなで対応する。
Partial Apology	限定謝罪	相手の気持ちに寄り添い、怒りを小さくする。
Exit & Assert	離れる &『やめて』を伝える	自分の安全を守る。相手にやってはいけないことを伝える。
Record the Facts	記録する	後で確認するため、起きたことを正しくメモする。