

令和6年度第3回通所・入所系研修のご案内

介護事業所におけるカスタマーハラスメント対応の具体策

～考え方・基礎知識から現場で使える具体策まで～

時下益々ご隆盛のこととお慶び申し上げます。

カスタマーハラスメントは、パワーハラスメントやセクシュアルハラスメントと同様、近年大きな社会問題となっており、適切に対応するには、個人のみだけではなく組織としても明確な対応基準が求められています。介護業界においても、利用者様やそのご家族から悪質なクレームや不当な要求をされるケースが最近多く発生しています。

本研修では、カスタマーハラスメントの基礎知識と具体的な要因・対処法などを学び、また組織としてもいかに取り組むべきかを学び、職場での実践に役立てていただくことを目的とします。

記

1. 日 時：令和7年2月12日（水）13：30～16：30（受付13：15～）
2. 場 所：岡谷鋼機名古屋公会堂 4階 第7集会室（名古屋市昭和区鶴舞一丁目1番3号）
3. 内 容：ハラスメントとは何か
重要事項説明書等による事前説明について
ハラスメントがあった時の具体策について
リスクマネジメントとクレーム対応について など
4. 講 師：榊原 宏昌 氏（天晴れ介護サービス総合教育研究所 代表）
京都大学経済学部卒業後、平成12年、特別養護老人ホームに介護職として勤務する。その後、社会福祉法人、医療法人にて、生活相談員、グループホーム、居宅ケアマネージャー、有料老人ホーム、小規模多機能等の管理者、新規開設、法人本部の実務に携わる。15年間の現場経験を経て、平成27年4月「介護現場をよくする研究・活動」を目的に独立し、著書や雑誌連載、講演、コンサルティングを多数手がけ、介護業界の現場改善に尽力している。
5. 対 象 者：名介研会員、愛知GH協会員の方（定員60名）
6. 参 加 費：無料
7. 申込期限：必ず令和7年2月3日（月）までに下記URLまたはQRコードから申込フォームにアクセスいただき、お申し込みください。

【申込URL】

<https://forms.gle/dYm7qGuxvREEd5gy5>

【申込QRコード】

