

高齢者の権利とカスタマーハラスメント対応

近年、深刻化している介護業界のカスタマーハラスメントは、高齢者やその家族との関係において、感情的な緊張や衝突につながっています。介護に携わる職員は高いストレスと負担にさらされるため、その影響も考慮し業界全体でコミュニケーションスキルの向上やトレーニングの充実、利用者とのパートナーシップ強化が求められ、人間関係の質を向上させることが重要視されます。このセミナーを通じカスタマーハラスメントの対応方法を学び、従業員の職場環境を良好に維持しましょう。

内 容

1. ハラスメントの種類について
2. ハラスメントの実例について
3. ハラスメントに関する法改正について
4. クレームの中にハラスメントが含まれる場合の対応
5. ハラスメント対策で重要なこと

日 時

令和6年10月17日（木） 13：30～15：30（入室開始13：00）

受講料

一般：3,100円（税込） 賛助会員：2,600円（税込）

定 員

5支部合計 150名（先着順）

受講方法

ZOOMmeetingsによるオンライン受講

講 師

ソアレ社会保険労務士法人
代表社員

西田 英俊 氏



●プロフィール

広島市内の医療法人にて相談員、介護支援専門員、地域包括支援センターにおける責任者を務めたほか、介護事業所の設立、運営にも携わる。

独立開業後は、社会保険労務士として福祉関係企業・団体の顧問や障害年金の手続きを行うほか、居宅介護支援事業所も経営し高齢者のケアプランを作成している。個人・組織問わず幅広い相談に対応している。

お問い合わせ・お申込み

（公財）介護労働安定センター北海道支部

〒060-0061 札幌市中央区南1条西6丁目4-19 旭川信金ビル5F

TEL 011-219-3157

MAIL kaigohokkaido@kaigo-center.or.jp

FAX 011-219-3158

URL <https://www.kaigo-center.or.jp>

※お電話の受付は平日の9：00～17：15になります。

～受講をご希望の皆さまへ 以下ご記入のうえ、メールかFAXでお申込みください～

D22022W

Mail : kaigohokkaido@kaigo-center.or.jp

FAX:011-219-3158

【セミナーお申し込みの手順】

【手順1】「**申し込む**」ホームページからもしくは下記受講申込書に項目全てご記入(入力)の上、メールかFAXでお申込みください。

FAXの場合は、上記番号 011-219-3158 あてに本用紙をFAXしてください。

【手順2】こちらで受理後、受付印を押印し、FAXまたはメール返信いたします。

【注意事項】申し込み後1週間経過してもFAXまたはメールが届かない場合は、必ずご連絡ください。

【手順3】「**受講料を振込む**」9月下旬～10月上旬を目途に「請求書兼払込取扱票」が受講申し込み住所に郵送されますので、期限までにお振込みをお願いいたします。

【注意事項】①振込手数料はお振込人様の負担とさせていただきます。

②振込の控え（銀行の振込票等）をもって領収書に代えさせていただきます。

③『受講申込書』による申込があっても受付完了とはなりません。受講をキャンセルされる場合は、必ず事前にご連絡ください。なお、お申込者様の都合によるキャンセルの場合は、振込手数料を差し引いてのご返金となります。

④お振込みいただいた受講料は、開催決定（開催日から起算して14日前）以降は、原則として返金いたしませんので予めご了承ください。

【手順4】「**受付完了**」お振込みいただいた時点で、「受講申込」が完了となります。

※当センターの都合で開催を中止する場合は、電話等でご本人にご連絡の上、お振込み金額を返金いたします。

（この場合の振込手数料は当センターが負担します）

【手順5】受講用URLとパスワードを送信しますのでご確認ください。

下記の項目は受講に必要な情報となりますので、ご記入漏れのないようお願いいたします。

受講申込書「高齢者の権利とカスタマーハラスメント対応」

開催日：令和6年10月17日(木)13:30～15:30

【受講料】一般：3,100円（税込） 賛助会員：2,600円（税込）

申込締め切り：令和6年10月3日（木）

※の箇所は必ずご記入ください。

※ 申込者名	フリガナ	役職または職種をご記入ください。
※ 法人名		
事業所名		
※ 払込票の 郵送先住所・連絡	〒	TEL： - - FAX： - -
※ E-mail	※受講用URLを送信しますので必ずご記入ください。	
同意事項	本チラシに記載の「Webセミナー受講における禁止事項及び注意事項」に同意しますか。（同意する場合は、右欄にチェックをお願いします。）	☐ 同意する

＜Webセミナー受講における禁止事項及び注意事項＞ ※お申込みの際は必ずご確認ください、ご同意をお願いします。

◆禁止事項◆

●本Webセミナーの視聴用URLとパスワード等の第三者への転用、貸与。●本WebセミナーのSNS上への掲載。●本Webセミナーにおける著作権を侵害する行為を行うこと。●本Webセミナーの録画・録音・撮影、スクリーンショットやダウンロードおよび資料の無断複写や転用、転載等。

◆注意事項◆

●Webセミナーの視聴の際、インターネット利用環境等についてのご質問はお受け出来かねますので、予めご了承ください。
●受講に必要な機材や通信費は受講者様でご負担ください。スマートフォン等による視聴は、パケット通信料定額制に加入していない場合、特にご注意ください。
●Webセミナー視聴の際、PCウイルス感染した場合、当センターで責任は負いかねますので、視聴する端末等のセキュリティ対策は受講者様で行って頂くようお願いいたします。なお、受講者様の機材や通信環境が原因でPCウイルスに感染し損害が発生した場合、当該受講者様に賠償責任を取っていただくことがあります。
●当センターの都合で配信不可となった場合は、電話等でご本人に連絡の上、お振込額を返金いたします。その際の返金に係る振込手数料は当センターにて負担いたします。

※受講者の個人情報（氏名・住所・電話番号、メールアドレス等）は、プライバシーポリシーに基づき厳重に管理し、当該講座に関する通知などの送付および講座実施に関する連絡、講座受講の際の本人確認、当センターの新規講座などのご案内の目的以外には使用いたしません。