

# 組織で備える介護の顧客ハラスメント

～事業所・職員を守るために求められる対応とは？～

1. ハラスメントにおける社会背景
2. 顧客ハラスメントとは？

CHAPTER 1

3. 顧客ハラスメントへの対応
4. クレームの種類とその対応

CHAPTER 2

5. 違法行為とその対応
6. 防止法や運営基準

CHAPTER 3

7. 体制構造と取り組み

CHAPTER 4

8. 顧客ハラスメント事例

CHAPTER 5

## 配信期間

各月10日10時から23日17時まで

※お申込み月の配信期間中は、24時間視聴可能です。ただし、最終日は17時をもって配信終了となるため、17時までに視聴を完了できるようご視聴ください。  
セミナーの総視聴時間は90分程度です。

## 受講料

一般 3,100円/名 (税込)  
賛助会員 2,200円/名 (税込)

※ひと月1名当たりの受講料です。

## 講師

柳沼亮一氏

社会福祉法人三幸福社会 企画開発部・営業広報部 部長  
／東京未来大学福祉保育専門学校 講師

～講師プロフィール～

デイサービス:主任、ショートステイフロアー:主任、介護付きホーム・特養ケアマネを経験し、介護付きホーム立ち上げで施設長を経験後、特養養護老人ホーム:施設長、デイサービスセンター:センター長を兼務。施設運営の傍ら介護福祉科の講師として教育にも携わる。

令和4年より、法人企画開発部・営業広報部:部長職を務め令和5年より三幸福社会介護DXコンサルティングチームを立ち上げ、現在職員定着研修の開発・介護業務における生産性向上のためのシステム開発を各分野の企業と連携している。また、北海道・山形・長野・福島・秋田・香川・岡山・東京・静岡の9都道府県で、介護ロボットの導入に関する講演を行っている。また、介護現場の生産性向上のアドバイス等も行っている。



参加をご希望の方は、下記よりお申込みください。

TEL 075-802-3237

FAX 075-822-3238

公益財団法人介護労働安定センター 京都支部

E-mail: kaigokyoto@kaigo-center.or.jp

～受講をご希望のみなさまへ～

下記の内容をご確認のうえ、「メール」でお申し込みください。

\*「ホームページ（専用申込フォーム）」でもお申し込みを受け付けております。

◆「受講申込」から「当日の講習受講」までの流れ

<p><b>Step 1</b> MAIL</p>	<p>申込受付アドレス宛へ、メールにてお申し込みください。 【申込受付アドレス】 <b>kaigokyoto@kaigo-center.or.jp</b> なお、メールには以下の【タイトル(件名)】と【①～⑧項目(本文)】を入力ください。</p> <p>【メール件名】 ★カスタマーハラスメントWEBセミナー★ 【本文】</p> <p>① 「法人名」及び「事業所名」 ② 「申込担当者の氏名・連絡先(電話番号)」 ③ 「住所（請求書兼振込取扱票の送付先）」 ④ 「受講者の氏名・フリガナ・連絡先(電話番号)」 *複数名ご記入OK ⑤ R 6.7月～R 7.3月の間でご希望のコース「●月コース」 *複数ご記入OK *1コース1名につき受講料が発生します。受講者が複数名で、申込コースが異なる場合は、それぞれのご希望コースが分かるようにご記入ください。 ⑥ 賛助会の「加入の有無」 ⑦ (本票下段に記載の) 禁止事項・注意事項に対する「同意の有無」 * (あり or なし) ⑧ 今後開催予定の有料講習・セミナーの募集チラシの「送信の許諾」 ※特定商取引法改正より * 下記よりお選びのうえご記入ください。(承諾いただける場合は複数ご記入OK) <input type="checkbox"/> メール送信・<input type="checkbox"/> 郵送・<input type="checkbox"/> 承諾しない</p> <p>・ 申込〆切日以降に申込を希望される場合…応相談（お電話ください） ・ お申込みいただいたメールアドレス宛に「申込受付完了メール」が届きます。 ・ お申込後1週間経過後も「申込受付完了メール」が届かない場合は、お電話ください。</p>
<p><b>Step 2</b> RECEIPT</p>	<p>当センターより郵便で届く「請求書兼払込取扱票」をお受け取りください。</p>
<p><b>Step 3</b> PAY</p>	<p>請求書兼払込取扱票に記載の「振込期日」までに受講料等をお振込みください。</p> <p>*支払方法…銀行口座振込・ゆうちょ銀行振込・コンビニエンスストア決済</p> <p>・ お振込が確認できた時点で、受講申込が完了となります。（「申込受付完了（Step1）」≠「受講申込完了（Step3）」） ・ お申込みいただいたメールアドレス宛に「入金確認・受講申込完了メール」が届きます。 ・ 振込手数料は、お振込人様の負担とさせていただきます。 ・ 払込票の控えをもって、領収書に代えさせていただきます。</p>
<p><b>Step 4</b> WATCH</p>	<p>受講申込を完了した動画セミナーをご視聴ください。</p> <p>・ 配信前日までに、お申込みいただいたメールアドレス宛に「受講用URL」や、「パスワード」をお知らせするメールが届きます。 ・ セミナー配信期間内に動画セミナーをご視聴ください。（注：配信終了日は17:00まで） ・ 原則として、入金を確認できるまでは、URL等メール送付を控えます。</p>



◆「キャンセル料」の取扱い

- ★case 1 / 各コース「申込〆切日」までに、キャンセルの申出を当センターへ連絡して下さった場合  
→ お支払いいただいた受講料のうち、返金に係る振込手数料を除いた金額を、ご指定の口座へ返金いたします。
- ★case 2 / 各コース「申込〆切日の翌日」以降に、キャンセルの申出を当センターへ連絡して下さった場合  
→ 原則として返金いたしかねますことを、あらかじめご容赦ください。
- ★case 3 / 当センターの都合により、講習を中止する場合  
→ お支払いいただいた受講料を、ご指定の口座へ返金いたします。（\*振込手数料：当センター負担）

<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、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。

- ★「申込〆切日」：各月10日の15日前 例）7月コースの場合…令和6年6月25日（火）が申込〆切日
- ★ 開庁時間以外におけるキャンセルの申し出につきましては、メール・FAX・留守番電話メッセージ等によるキャンセル連絡をもってキャンセルを受け付け、同日をキャンセル申出日といたします。（開庁時間…平日 8:30～17:00）（年末年始休業期間…12/29～1/3）

◎受講者の個人情報は、当該講習に関する通知等の送付・連絡、新規講習の案内送付の範囲内で利用いたします。  
◎ご提供いただいた個人情報は、プライバシーポリシーに基づき厳重に管理し、上記目的以外に使用いたしません。