

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 025-247-1963

FAX 025-247-1964

公益財団法人介護労働安定センター新潟支部

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