

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（11月～3月）

※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行っている。介護現場の生産性向上のアドバイス等も行っている。

<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、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をお願いします。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。

参加をご希望の方は、下記よりお申込みください。

TEL

076-444-0481

FAX

076-444-0425

公益財団法人介護労働安定センター富山支部

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



～受講をご希望の皆さまへ 下記お申込み手順等をご確認のうえ、FAX・メール等でお申込みください～

【手順1】「受講を申し込む」受講申込書に下記項目全てご記入(入力)の上、FAX又はメール等でお申込みください。

・FAXの場合 076-444-0425

・メールの場合 toyama@kaigo-center.or.jp

【手順2】「請求書（振込票付き）」を郵送でお送りいたします。

【注意事項】開催日の2週間前までに請求書が届かない場合は、必ずご連絡ください。

【手順3】「受講料を振込む」請求書に記載の支払期日までに、受講料をお振込みください。お振込をもって受講申込完了となります。

【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。お振込後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】「視聴用URL記載メール」を受け取る。セミナー配信前日までに視聴用URLとパスワードをメールで送付します。

【受講申込書】「組織で備える介護のカスタマーハラスメント」

◆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。

配信期間:各月10日10時から23日17時まで(令和6年11月～令和7年3月まで)

受講料:(ひと月1名につき) 一般 3,100円(税込) / 賛助会員 2,200円(税込)

申込者名※	フリガナ	役職をご記入ください。
申込コース (申込コースの□にチェックを入れてください。)	☐ 11月(11/10～11/23) ☐ 12月(12/10～12/23) ☐ 令和7年1月(1/10～1/23) ☐ 2月(2/10～2/23) ☐ 3月(3/10～3/23)	
法人名※		賛助会員の確認欄 (該当項目に○)
事業所名		会員 ・ 非会員
住所・連絡先※	〒	TEL FAX
E-mail※	※視聴に必要なURLを送信しますので、必ずご記入ください。	
請求書宛先 ※上記以外の場合ご記入下さい	〒	TEL FAX
同意事項	本セミナーリーフレット等に記載の「Webセミナー受講における禁止事項及び注意事項」及び「留意事項」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
【特定商取引法改正に伴う有料講習広告送信の承諾について】※	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に関して、チェックをお願いします。 ☐ メール送信 ☐ FAX送信 ☐ 郵送 ☐ 承諾しない	

※当センターのプライバシーポリシーに基づき申込書等の内容は、厳重に管理し、ご本人の了解なしに第三者へ提供されることはありません。

受付日	受付NO.	受講料 金額
		@ × 名 = 円
(通信欄) 賛助会員・一般		

◆お申込み・お問合せ◆

公益財団法人 介護労働安定センター
富山支部

〒930-0857 富山市奥田新町8-1
ポルファートとやま8F

TEL076-444-0481/FAX076-444-0425

E-mail toyama@kaigo-center.or.jp

担当: 殿村・高村