

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

チャプター 1

2. カスタマーハラスメントとは？

3. カスタマーハラスメントへの対応

チャプター 2

4. クレームの種類とその対応

5. 違法行為とその対応

チャプター 3

6. 防止法や運営基準

7. 体制構造と取り組み

チャプター 4

8. カスタマーハラスメント事例

チャプター 5

配信期間

各月10日10時から23日17時まで

7月(7/10～7/23)・8月(8/10～8/23)・9月(9/10～9/23)・10月(10/10～10/23)
・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)

※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。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 083-920-0926

FAX 083-920-0930

〒753-0824 山口市穂積町1-2 リバーサイド山陽Ⅱ 2階

公益財団法人介護労働安定センター山口支部 担当：長岡

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



お申込み・お振込み方法等について

～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、ホームページお申込みください～
【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)】

1. お申込み

ホームページから申込フォームにアクセスして下さい。

介護労働安定センター山口支部

検索

4月1日～
ホームページが
リニューアルしました😊

下記の方法でも検索出来ます

- ①山口支部のホームページの「支部からのお知らせ」欄の本セミナーをクリック
- ②センターTOPページ⇒セミナー・講習会検索⇒山口支部⇒本セミナーをクリック

- ☆配信開始14日前までに申込フォームに必要事項を入力し、内容をご確認のうえお申し込み下さい。
- ☆配信期間を確認の上、全9コースから1つ選択ください。全てのコースは同じ内容の配信となります。
- ☆視聴用URLをお送りしますので、必ず当日視聴されるアドレスからお申し込みをお願いします。

2. 受講料等のお振込み

受講申込後、申込フォームにご入力いただいた請求書宛名住所に当センター所定の「請求書兼払込取扱票」を郵送いたしますので、振込をお願いします。

「請求書兼払込取扱票」が届きましたら、支払期限以内に振込をお願いします。

- ①振込手数料等はお振込人様の負担とさせていただきます。
- ②振込が確認できた時点で、受講申込が完了します。なお、領収書は、振込受領証をもって代えさせていただきます。

3. 受講申込完了と受講の決定

- ①入金確認及び受講決定の通知をメールにてお送りいたしますのでご確認ください。
- ②セミナー配信前日までに、お申し込みいただいたメールアドレスに視聴用URLとパスワードをお送りいたします。
- ③万一、受講をキャンセルする場合は、お早めにお知らせください。
- 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。
- ⑤お申込者の都合によるキャンセルの場合は、振込手数料を引いてのご返金となります。

※お申し込みの際、上記3「受講申込完了と受講の決定」、下記4「禁止事項」及び「注意事項」にご同意の上、お申し込みください。

4. Webセミナー受講における禁止事項および注意事項

■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。
- ・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。

■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。

※当センターのプライバシーポリシーに基づき、申込書の内容は、厳重に管理し、当センターの事業のご案内に使用すること以外は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。