

令和6年8月吉日

各 位

〔主 催〕

公益財団法人 愛知県シルバーサービス振興会

## 介護事業所におけるカスタマーハラスメント対策講座 ～悪質なクレームや不当な要求への対策は如何に～

カスタマーハラスメントは、パワーハラスメントやセクシュアルハラスメントと同様、近時大きな社会問題となっており、適切な対応をするには、個人のみだけでなく組織としても明確な対応基準が求められている。

介護事業所においては、利用者様やそのご家族であるカスタマーが、悪質なクレームや不当な要求をするなどのカスタマーハラスメントが最近多く発生しています。

特に、福祉・介護事業所の方は、利用者様や家族のご要望にどこまで応えるかの線引きが難しく、担当者が一人で抱え込んでしまうケースが多く見受けられます。

本研修では、カスタマーハラスメントの基礎知識と具体的な要因・対処法などを学び、また組織としてもいかに取り組むべきかを学び、職場での実践に役立てていただくことを目的とします。

1. 対象者 介護事業所管理者、介護支援専門員・主任介護支援専門員、その他介護業務従事者及び興味のある方
2. 日 程 令和6年11月5日（火） 13：00～16：00
3. 講 師 あっぱれ介護サービス総合教育研究所  
代表 榊原 宏昌 氏
4. 受講料 8,000円  
なお、払込方法は「受講票」とともに「受講決定のお知らせと受講料払込のお願い」にて、別途ご案内します。
5. 会 場 名古屋商工会議所ビル 5階・ABC会議室 （名古屋市中区栄二丁目10番19号）
6. 募集定員 100名（定員になり次第締め切ります）
7. 申込期限 令和6年9月20日（金）＜期限厳守＞
8. 申込方法 裏面の「カスタマーハラスメント対策講座申込書」で当会宛にFAX又は郵送でお申込み下さい。
9. 申込可否の連絡
  - ◆ 受講可能な方は「受講票」でご案内しますので、研修初日に必ずご持参下さい。
  - ◆ 定員オーバーなどで受講できない方には、FAXなどにてご連絡します。
10. その他  
この研修は、主任介護支援専門員更新研修の受講要件の個別要件のうち、「地域包括支援センターや職能団体が開催する法定外の研修に年4回以上参加した者」に該当します。

### 《お問合せ先》

(公財)愛知県シルバーサービス振興会

<担当> 林

<電話> 052-219-2071



受付番号

令和 年 月 日

公益財団法人 愛知県シルバーサービス振興会 行

(FAX 052-212-1615)

# カスタマーハラスメント対策講座 受講申込書 (開催日:11月5日)

&lt;申込期限:9月20日(金)&gt;

(フリガナ) 受講者氏名		( )
職 種 (○をつける)		事業所管理者、主任介護支援専門員、介護支援専門員 その他( )
勤務先 事業所	事業所名	
	事業所住所	(〒 )
	電話番号等	<TEL> <FAX>
	メールアドレス	
郵便物送付先など連絡先が事業所以外の方は下記にご記入下さい		
自 宅	住 所	(〒 )
	電話番号	(自宅) (携帯)
<b>会場のご案内</b>		
名古屋商工会議所ビル 5階・ABC会議室	名古屋市中区栄二丁目10番19号 〔地下鉄〕 東山/鶴舞線「伏見駅」(5番出口) 徒歩5分	<TEL> 052-219-2071