介護事業者のみなさまへ

受講無料

具体的な事例から学ぶ

カスタマーハラスメント対策セミナー

令和8年10月1日からカスタマーハラスメント対策が義務化されました

本研修では**具体的な事例**をベースにハラスメント行為の記録から**違法行為・不法行為**などを検証し、可能な法的措置を検討の上、**行為の是正**を求める通知書の作成を学びます。

■開催日時：令和8年12月7日（月）14:00～16:00

■会場：郡山市役所2階　特別会議室

■申込方法：右記QRコードからお申込みください

（定員60名　先着順）

セミナーについて

《第1部》講義（１時間）

1. カスタマーハラスメントの分類
2. 組織対応の仕組みづくり・法人の体制整備と施設との連携
3. 悪質クレーム・ハラスメントへの対応手順

《第2部》対抗策の実務事例からの検討（１時間）

〇デイサービス：粗暴なデイの利用者の暴言・暴力でサービス提供拒否を伝えたら
〇訪問看護：訪問看護師にセクハラ、利用拒否の対応にFAXで「殺してやる」
〇介護付有料老人ホーム：常識を逸脱した厳密なケアの要求と横暴な言動の一人息子
〇居宅介護支援：限度を超えた家族の要求と人格否定で鬱になったケアマネジャー

講師プロフィール

株式会社安全な介護　代表取締役　山田　滋 氏

早稲田大学法学部卒業と同時に現あいおいニッセイ同和損害保険入社。2006年7月よりインターリスク総研主席コンサルタント、2013年5月末あいおいニッセイ同和損保を退社。2014年4月より現職。
高齢者施設や介護事業者と取り組み、現場で積み上げた実践に基づくリスクマネジメントの方法論は、「わかりやすく実践的」と好評。各種団体や施設の要請により年間150回のセミナーをこなす。

主催：郡山市　協力：あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

お問い合わせ：郡山市役所 介護保険課（TEL 024-924-3021）