

顧客トラブル

カスタマーハラスメント対策

～ 備えあれば憂いなし ～



近年、介護現場や事業所運営を悩ませる問題として、カスタマーハラスメントがあげられます。要望や要求からエスカレートし暴力や暴言、脅迫的な言動など介護業界におけるカスタマーハラスメントは社会問題となっています。令和4年度から職場においてハラスメント対策が事業主の義務とされました。ハラスメントの中で介護事業者が特に注意を払うべきものとしてカスタマーハラスメントがあげられており厚生労働省においてもカスタマーハラスメントについても、必要な対策を講じることが望ましいとされています。トラブル防止のため、利用者や家族との間の契約や重要事項説明、ケアマネジメントなど一連の流れにハラスメント対策の視点を盛り込むことが重要であり、対応を事業運営に反映する必要があります。

今回、大牟田市介護サービス事業者協議会では、青見健志氏を講師として迎え「カスタマーハラスメント対策」と題しセミナーを開催いたします。このセミナーが、トラブルを未然に防ぎ、利用者・家族と事業者双方が、笑顔で過ごせる関係性になる一助になればと考えております。

講師ご案内

青見 健志氏

1980年4月生まれ
九州大学医系学府
医療経営・管理学修士
(専門職)。医療法人
健明会の事務長として
働きながら(公社)福
岡県介護老人保健施設
協会の理事を務めこれ
まで80施設以上の企業



研修や介護系研修雑誌の執筆などを行っている。また、労働に関する有識者として、福岡県の介護人材確保・定着促進協議会 環境改善・人材育成部会委員、全国介護老人保健施設協会人材対策部会委員、直方市男女共同参画委員会委員などの会議に出席している。

セミナー内容

- ・契約書・重要事項説明書は予見されるトラブルを回避するためにある。
- ・施設側と契約者側の認識・理解・解釈にずれがある。
- ・曖昧な表現説明はトラブルにつながる。
- ・やって欲しくない事は先に伝えておく。
- ・契約者と事業所の契約を解除するための注意点と流れ。

日時 2022年11月24日(木)
18:00～19:30

方法 Zoomによるオンライン開催

参加費 無 料

.....参加申込票.....

事業所名

連絡先 TEL :

FAX :

メールアドレス

参加者名
(複数可)

返信先・問合せ先

F A X : 0944-41-2662

T E L : 0944-85-0470

メール : office@omutakaigo.net

※メールでお申込みの際は、メール本文に所属事業所名・連絡先・メールアドレス・お名前をご記入の上送信ください。

大牟田市介護サービス事業者 事務局 前田