

福祉人材定着支援セミナー カスタマーハラスメント対策

福祉施設の管理者に習得してほしい「利用者からのハラスメントについての考え方、対応方法、管理者が実施しなければならない義務」などについて基礎知識と対応方法をロールプレイングを行いながらお伝えする内容です。



@大田区

開催日時

令和7年2月6日(木) 14:00~17:00 / 13:30 受付開始

開催会場

大田区民ホールアプリコ 展示室

大田区蒲田五丁目37番3号 最寄駅「蒲田駅」東口徒歩3分、「京急蒲田駅」西口徒歩約7分

対象

大田区内福祉事業所の管理者・経営者層・その他興味のある方

定員

先着60名(1事業所2名まで) 定員に達した場合は申込みいただいた後に、ご参加をお断りすることがあります。あらかじめご了承ください。

申込方法

<申込フォーム>



二次元コードまたは下記URLからお申込みください。

<https://logoform.jp/form/8BrJ/826437>

※別紙FAXでも申込みいただけます。

申込締切

令和7年1月27日(月) 17:00まで 申込後に、受付完了メールを送信します。

問合せ先

大田区福祉部福祉管理課調整担当
(大田区福祉人材育成・交流センター事務局)

TEL 03-5744-1721

セミナープログラム

1. カスタマーハラスメントとは
2. カスタマーハラスメントの発生メカニズム
・カスタマーハラスメント発生から再発防止まで
3. 管理者が留意しなければならないこととは
・東京都カスタマーハラスメント防止条例について
・施設管理者の義務と責任
4. カスタマーハラスメント対策
・ハラスメント対策の心がまえ
・カスタマーハラスメント対策のフロー
・弁護士に相談するタイミング
5. 具体的事例と対応方法(ロールプレイング)

セミナー講師



はまかわ ひろあき

濱川 博招

株式会社ウィ・キャン
代表取締役株式会社ウィ・キャン 代表取締役
現在、顧客満足度向上及びクレーム対応を専門として、
医療機関、介護施設等のコンサルティングを行っている。

【主な著書】

「結局、病院のクレーム対応は最初の1分で決まる」
「困ったスタッフが変わる！看護師長のコーチング・スキル」等

主催：大田区福祉部福祉管理課 ※本事業は、大田区の委託を請け株式会社ウィ・キャンが運営しています。

