

# 福祉人材定着支援 カスタマーハラスメント 対策セミナー

参加費無料

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。初めて受講する方はもちろん、昨年度受講した事業所の方々の参加もお待ちしております！



開催日時

令和7年6月24日(火) 14:00～17:00 / 13:30 受付開始

開催会場

大田区 池上会館 集会室(2階)

最寄駅：東急池上線池上駅下車徒歩約10分、  
JR京浜東北線大森駅西口から池上方面行きバスで本門寺前バス停下車徒歩約7分

対象

大田区内福祉事業所の管理者層(リーダー・マネージャー職層など)

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



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/1050584>

申込締切

令和7年6月17日(火) 17:00まで

受付完了メールは  
6月18日(水)に送信します。

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】

「介護現場のクレーム対応の基本がわかる本」  
「病院・クリニックのカスハラ対応マニュアル」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。