

カスタマーハラスメント対策研修

※新型コロナウイルス感染症の状況、天候・自然災害の状況によっては、開催を延期又は中止する場合があります。事前にホームページ等でご確認頂きますようお願い致します。

日時 令和6年 1月18日(木) 10:25~16:00 (受付10:00~)

会場 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛

12階 1201・1202会議室

講師 橋本 珠美 氏

株式会社ユメコム 代表取締役

本研修のねらい

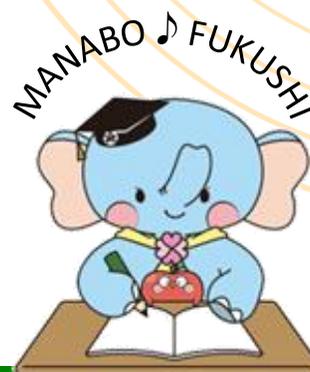
福祉現場で働く職員は、利用者やその家族からの過度な要求、身体的・精神的な暴力やハラスメントがあっても我慢したり、しょうがないと諦めたりしていると言われています。カスタマーハラスメント等を正しく理解し、現場での対応、事業所として対策すべき事等を学び、介護職員の労働環境を守り、人材の定着を目指します。

研修内容

【講義・グループワーク・個人ワーク含む】

1. はじめに
2. カスタマーハラスメントとは
3. ハラスメントの法的理解
4. カスタマーハラスメントの判断基準
5. カスタマーハラスメントとクレマーの違い
6. 事例から考えるカスタマーハラスメント
7. 組織対策と管理上のポイント

※途中、昼食・休憩を挟みます。



■ 受講対象

現に社会福祉事業に従事している者
又は過去に社会福祉事業に従事した経験があり、社会福祉事業に再就職を希望する者

■ 定員

36名 (先着順)

■ 受講料

《県社協会員》5,000円 / 《県社協非会員》7,000円 (いずれも税込)

申込方法

裏面の受講申込書により、FAX か E-mail にてお申込みください

FAX : 073-435-5209 E-mail : kenshu@wakayamakenshakyō.or.jp

申込期限 : 令和5年12月25日(月) 必着

※開催要項・受講申込書は本会ホームページからダウンロードできます



お問い合わせはこちら

073-435-5210

社会福祉法人 和歌山県社会福祉協議会 和歌山県福祉人材センター「ハートワーク」

〒640-8545 和歌山市手平2丁目1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛7階