



介護業界における カスタマーハラスメント対策 ～ 備えあれば憂いなし ～

近年、カスタマーハラスメントについての報道が増え社会問題となっています。介護現場においても例外ではなく、事業所や介護職を悩ませる問題となっています。利用者・家族からの、要求や要望がエスカレートし、暴言や脅迫、高圧的な叱責、多頻回・長時間に及ぶ電話による要求などにさらされ、介護職員は多大なストレスから職員の大量離職、事業所閉鎖など、経営に甚大な影響を及ぼすケースがあります。東京都では条例化、国では対策の法制化を検討しています。私たち事業者と利用者の対等な関係を築くためには、我々も必要な対策を講じることが必要となってきます。トラブル防止のためは、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をハラスメント対策の視点を盛り込むことが重要であり、対策を事業運営に反映する必要がありますと考えております。

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。二年前に大変反響が大きく、再度の開催を求める声にお応えして今回は対面にて開催する運びとなりました。お忙しいとは存じますが、是非ともご参加下さい。

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歴任。



セミナー内容

- ・介護業界におけるカスタマーハラスメント
- ・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 2024年8月20日(火)
18:00～19:30

会場 大牟田市市民活動等多目的交流施設
えるる 2階 中研修室
(大牟田市新栄町6-1)

資料代 500円

※定員：40名程度 参加多数の場合は、1法人からの参加を調整させていただきます。
※えるる駐車場は限りがあります。満車の場合は有料駐車場へ駐車ください。

.....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協議会 事務局 前田