

有老協会員 限定

# ハラスメント研修

ライブ  
配信日

2023年 10月13日(金)

14:00-15:30 (入室開始13:45~)



## 「カスタマーハラスメント対策」 (約90分)

講師:川上百合 (かわかみ ゆり)

(ツクイスタッフ教育事業部所属パートナー講師)

有料老人ホームの苦情は、設置数の増加と合わせて年々増加しています。本協会での苦情対応件数も同様であり、特にこの近年、入居者や家族、消費者からのハラスメントが増加傾向にあります。

カスハラとは「カスタマーハラスメント」の略称で、カスタマー(顧客・取引先)から受ける嫌がらせや、過度なクレームのことを指します。

入居者やお客さまの理不尽な要求や言動は、お客さまの立場のほうが上であるという一種の社会通念を利用したパワーハラスメントでもあり、経験の浅い従業員が攻撃の対象となる可能性もあり、深刻な事態に陥ることもあります。職員のメンタルヘルスを守り、離職を防止するためにも、組織全体でカスタマーハラスメントをリスクのひとつと捉え対応策を考えることが必要です。

本研修を受講いただき、自施設のハラスメント対策にお役立てください。

●受講対象:有老協会員法人・ホームの介護職員等実務者

●受講料:無料

●定員:100人

●申込締切日:10月10日(火)午前9時



## 【お申込み方法】

有老協ホームページ<https://www.yurokyo.or.jp/>→会員事業者ページにログインのうえ、【ハラスメント研修開催(10/13)】よりお申込ください。締切日以降、参加URLをご案内いたします。

<https://www.yurokyo.or.jp/info/training/104-1>

オンラインミーティングシステム「Zoom」(<https://zoom.us/>)を活用し、配信いたします。パソコン等の設定状況を確認し、テストを行ったうえで、申し込みをお願いいたします。多くの皆さまのご視聴、お申込をお待ちしております!

お問い合わせ

(公社)全国有料老人ホーム協会 <https://www.yurokyo.or.jp/> 大野・古川

TEL:03-3272-3781

FAX:03-3548-1078