

令和5年12月13日

各務原市内介護保険事業者

// 有料老人ホーム事業者

(サービス付き高齢者向け住宅を含む) 各位

各務原市健康福祉部介護保険課

令和5年度第3回研修

「ハビークレーム・カスタマーハラスメント対策」の開催について

平素より、各務原市介護保険行政へのご理解とご協力をいただき誠にありがとうございます。

本来、利用者等からのクレーム・苦情はサービスや接客態度等に対して不平・不満を訴えるもので、それ自体が問題とは言えず、サービス改善に繋がるものです。他方、不当・悪質なクレームは、従業員に過度に精神的ストレスを感じさせるとともに、通常の業務に支障が出るなどの損失を招くことが想定されます。事業者等の皆様にカスタマーハラスメント対策の必要性をご理解いただくため、下記の研修会を開催いたしますので、ご多忙中とは存じますが、広くご参加いただきますようお願いいたします。

記

1. 日 時 令和6年1月18日(木) 13:30~15:00
2. テーマ ハビークレーム・カスタマーハラスメント対策
ーカスタマー・ハラスメントから職員を守るにはー
3. 講師 株式会社 安全な介護 川村 亜希 氏
4. 開催方法 Zoom 配信による開催(各事業所等にてご参加ください)
※後日の録画配信等はありませんのでご了承ください。
5. 申込 参加申込フォーム(LoGo フォーム)にて申込を受け付けますので、下記URLよりお申込みください。



●申込フォーム：<https://logoform.jp/f/h8KYh>

※ネットワーク環境などにより入力が出来ない場合は、お手数ですが

下記担当までご連絡ください。

6. 申込期限 令和6年1月15日(月)
7. 当日資料 申込期限後に、事前にご報告いただいたメールアドレスに送付いたしますので、お手元にご用意のうえ、ご参加ください。

8. 接続方法 Zoomに必要な情報は以下のとおりです。

※接続可能時間は、13：10以降です。

- ①URLワンクリックで参加する場合は、下記URLから接続ください。

<https://zoom.us/j/95045252018?pwd=VDRVUkNZQnQxMWJ5czZyOTdwa3NGQT09>

- ②ミーティングIDとパスコードを入力して参加する場合は、Zoomアプリに以下の情報をご入力ください。

●ミーティングID：950 4525 2018

●パスコード：458264

9. Zoomを使用する際の留意事項

- ①Zoomに接続後、『お名前』（または『名前』『表示名』）を入力する欄が表示されますので、**必ず、参加事業所名と名前を入力してください。出欠確認に使用します。**（例：「居宅〇〇 佐藤、山田」など）

- ②Zoomへの接続台数に上限があるため、同一法人や同一事業所において複数人参加される場合は、可能な限り1台でご参加ください。

- ③顔の見える関係を継続するためにも参加者側のビデオをオンにしてご参加ください。

- ④録音録画はご遠慮願います。

- ⑤途中入退室が可能です。

10. その他

研修会終了後、アンケートを実施いたしますので、下記URLよりご回答ください。ご協力のほどよろしくお願いたします。

●アンケート <https://logoform.jp/f/q6doW>



各務原市 健康福祉部 介護保険課 施設指導係			
係長	熊澤	担当	鈴木
メール	kaigo@city.kakamigahara.gifu.jp		
電話	058-383-2067（直通）		
FAX	058-383-6365		