

# 安心したサービスのために クレーム・カスハラ対応研修

近年、ご利用者やご家族、職員の多様性に伴い、どの事業所でもハラスメント事案が少なからず発生しています。厚労省の調査ではカスタマーハラスメントの割合が多い業種として「医療、福祉」がトップにあげられ、福祉専門職では過去3年間において約3割がカスハラの経験があるとの結果も出ています。また、クレームの初動対応によって二次クレームに発展することもあり、事業所だけでなく、スタッフ共に適切な知識が求められています。

今回の研修では、クレーム・カスハラの基礎から適切な対応について、(公社)ひょうご観光本部ホスピタリティマネージャーの高田真由美氏をお招きし、事業所としての対策やスタッフに必要な知識についてのお話を聞くと共に、適切な対応について考えていきます。

日時

3月28日

金

14:00-16:00

会場

神戸市中央区文化センター1102

及びZOOMを使ったオンライン (神戸市中央区東町115番地)

定員

80名 (現地30名・オンライン50名)

※お断りする方にのみご連絡いたします

申込

オンラインもしくはFAXにて

URL: <https://forms.gle/7ZEzmfVdamAbtKZq6>

締切

3月21日(金)

オンライン申込

講

(公社)ひょうご観光本部ホスピタリティマネージャー 高田真由美氏

高校時代に渡米後、大阪府立大学卒業後、(株)船井総合研究所 船井幸雄会長秘書、(独)国際協力機構JICA 理事秘書として従事。現在は、(公社)ひょうご観光本部ホスピタリティマネージャーとして、観光協会、宿泊施設、観光ガイド・大使等、観光関連事業者を対象に、多様化する顧客に適切に対応するために、その現場にあった接遇マナー・クレーム対応・外国人対応研修などを実施。

今回の研修では、クレーム・カスハラの基本的知識をお話頂くと共に、対応について考えていきます。



師

お申込み  
お問合せは

兵庫あんしんネット24 事務局 (担当:大達)

TEL 078-271-8246

※詳しくは裏面をご確認下さい

兵庫県委託事業  
令和6年度 定期巡回・随時対応サービス技術力向上研修 申込書

※オンライン申込へのご協力をお願いいたします

FAX送信先 078-271-8270

兵庫あんしんネット24 事務局(コウダイケアサービス株式会社 内)

申込期限 3月20日(金)

事業所 施設等名			
住所			
TEL		FAX	
E-mail	※オンライン研修の招待をお送りさせていただきます		
参加 方法	現地参加(定員30名)・オンライン(ZOOM)		
参加者氏名		職 種	
①		<input type="checkbox"/> 管理者 <input type="checkbox"/> 介護職員 <input type="checkbox"/> 看護職員 <input type="checkbox"/> 事務職員 <input type="checkbox"/> ケアマネ <input type="checkbox"/> セラピスト <input type="checkbox"/> MSW・相談員 <input type="checkbox"/> 経営者・代表 <input type="checkbox"/> 市町職員 <input type="checkbox"/> その他( )	
E-mail (上記アドレス以外に招待が必要な場合)			
②		<input type="checkbox"/> 管理者 <input type="checkbox"/> 介護職員 <input type="checkbox"/> 看護職員 <input type="checkbox"/> 事務職員 <input type="checkbox"/> ケアマネ <input type="checkbox"/> セラピスト <input type="checkbox"/> MSW・相談員 <input type="checkbox"/> 経営者・代表 <input type="checkbox"/> 市町職員 <input type="checkbox"/> その他( )	
E-mail (上記アドレス以外に招待が必要な場合)			
③		<input type="checkbox"/> 管理者 <input type="checkbox"/> 介護職員 <input type="checkbox"/> 看護職員 <input type="checkbox"/> 事務職員 <input type="checkbox"/> ケアマネ <input type="checkbox"/> セラピスト <input type="checkbox"/> MSW・相談員 <input type="checkbox"/> 経営者・代表 <input type="checkbox"/> 市町職員 <input type="checkbox"/> その他( )	
E-mail (上記アドレス以外に招待が必要な場合)			

※オンライン申込にご協力ください(当会ホームページ・下記URL・QRコードからも申込可能です)

申込URL: <https://forms.gle/7ZEzmfVdamAbtKZq6>

H P : <https://hyogo-anshinnet24.com/>



オンライン申込

- 参加の可否について お断りする方のみお知らせいたします。 ※現地参加が定員を超過した場合は事業所から1名にさせていただきます  
オンライン開催のみとなる場合は開催の1週間前に現地参加者の方にはご連絡差し上げます。
- 感染対策のお願い 研修参加時はマスク着用・手指消毒・咳エチケットへのご協力をお願いします。  
(37.5℃以上の発熱がある方や体調不良の方は参加をお控え下さい)
- オンライン研修の方 研修のミーティングID・パスワード・資料は申込頂いたE-mailアドレスに前日までにお送りします。
- 問い合わせ先 兵庫あんしんネット24 事務局(コウダイケアサービス(株)内)  
住所: 〒651-0085 神戸市中央区八幡通3-1-14 サンシポートビル3階  
TEL 078-271-8246 FAX 078-271-8270  
MAIL [info@hyogo-anshinnet24.com](mailto:info@hyogo-anshinnet24.com) H P <https://hyogo-anshinnet24.com/>



当会HP