

令和5年12月13日

事務連絡

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

「ヘビークレーム・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。

1. 日 時 令和6年1月18日(木) 13:30~15:00
2. テーマ ヘビークレーム・カスタマーハラスメント対策
一カスタマー・ハラスメントから職員を守るには一
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

※ お申込等、詳細につきましては、添付の案内文書をご覧ください。

★-----

各務原市役所 健康福祉部

介護保険課 施設指導係

TEL: 058-383-2067 (直通)

FAX: 058-383-6365

mail : kaigo@city.kakamigahara.gifu.jp

