



カスタマー ハラメント 対策研修

介護・福祉の現場では、利用者や家族の要望にどこまで応えるのか線引きが難しく、担当者が一人で抱え込み、問題が深刻化してしまうケースも少なくありません。

本研修では、カスハラ対応の基本から法律知識まで、具体的なケースを交えて学びます。

7月23日(水) 10:00 ~ 17:00

内容

- クレーム対応の基本手順
- 「モンスター化」を未然に防ぐコミュニケーション
- カスハラへの基本姿勢
- 組織的にカスハラに対応する仕組みづくり
- カスハラを見極める判断基準

対象 社会福祉施設職員の方

講師 株式会社インソース
河岡 ほずみ氏

定員 50名 ※申込多数の場合は、神戸市在勤
在住の方を優先させていただきます。

申込 市民福祉大学ホームページ (<https://www.shiminfukushidaigaku.jp/>)
※お知らせいただいた個人情報は研修にかかる事務以外には使用いたしません。

締切 7月2日(水)
※締切後の申込についてはお問合せください。

会場 こうべ市民福祉交流センター 2階 201教室

- 各線「三宮」駅下車、徒歩15分
- 市営地下鉄海岸線「三宮・花時計前」下車、徒歩7分
- 市バス7系統「市民福祉交流センター前」下車すぐ

受講料
6,000円

受講生の声

クレームにビクビク
していましたが、
カスハラの定義や
苦情との違いなど、
理解を深められ、
自信をもって対応
できるようになった
と思います!



お申込み



地図

主催・お問合せ

社会福祉法人神戸市社会福祉協議会
市民福祉大学

〒651-0086 神戸市中央区磯上通3丁目1-32
TEL:(078)271-5300 FAX:(078)271-5365