

三重県地域包括・在宅介護支援センター協議会 令和5年度補助金研修③
「カスタマーハラスメントへの対応方法 続編」

オンライン
開催

地域包括・在宅介護支援センターや居宅介護事業所などの相談援助職が利用者・家族等から不当な要求や理不尽な謝罪などを求められるカスタマーハラスメントが増加しています。

昨年度大変好評いただいた研修の続編です。グループワークを利用した、参加者同士のコミュニケーションを通じて、カスタマーハラスメントへの具体的な対応、職員保護のための対策方法を学びます。

※本研修は、主任介護支援専門員更新研修受講要件にかかる研修のため、希望者には証明書を発行します。

期 日	令和5年10月20日(金)	時 間	13:30～16:30 ※入室開始:13:00～
対 象	三重県内の地域包括支援センター及び在宅介護支援センター、居宅介護支援事業所の職員	定 員	100名
開催方法	Zoomを使用したLIVE配信	参加費	三重県地域包括・在宅協会施設 無料 非会員施設…1名につき3,000円
講 師	みそら行政書士・社会福祉士事務所 代表 鈴木 雅人 氏		

『相談力入門』(中央法規出版)、『成年後見の使い方』(翔泳社)著者。社会福祉士。行政書士。高齢者の介護・生活問題を専門としたソーシャルワーカーとして地域包括等で6年半、相談業務を行う。その後、行政書士を取得・登録。「シニア世代・団塊世代に自分らしい生活を」をテーマに、リーガルソーシャルワーカー(福祉と法律の専門家)として独立開業する(みそら行政書士・社会福祉士事務所)。現場で様々なケースの相談対応をしながら、講師歴も19年を迎える。

内 容	時 間	内 容
	13:00～13:30	受 付
	13:30～16:30	①カスタマーハラスメントの基本 ・定義や基本的態度、厚労省のガイドライン等 ・地域包括(在介支)&ケアマネの立場からの理解 ②実践・カスタマーハラスメントへの対応 ・管理者が行う直接的対応 ・現場職員が行う間接的対応 ③グループワーク ・実際の事例に基づく意見交換

募 集 グループワークで例とさせていただく事例を募集させていただきます。皆様が抱えている実際の事例を元にレクチャーを受けられる貴重な機会でございます。取り上げてほしいケース事例などございましたら下記申込Googleフォームの記入欄に是非ご提供ください。なお、個人情報等の関係で修正を加えさせていただくこと、また、たくさん事例を提供いただきました場合はすべての事例を取り上げることができませんのでご理解いただきますようお願い申し上げます。

申込方法 下記Googleフォームから令和5年9月29日(金)までにお申し込みください。
※ 三重県社会福祉協議会HPの「お知らせ」にも入力フォームのリンクを掲載しています。
※ 右記のQRコードからも申込できます
申込Googleフォーム ⇒ <https://forms.gle/gTaiWwV4tAh5eP38>



注意事項 ①本研修は、Zoomを使用したオンライン研修のため、研修の際にはZoomを使用できる機器(カメラ、マイク機能付きPC)および回線の準備が必要となります。利用が初めての方は、「Zoomのホームページ」(<https://zoom.us/>)で利用方法を確認した上で、必要なソフトをダウンロードしてください。
②当日配信するZoomミーティング情報(URL・ID・パスコード)は、お申し込みいただいたE-mailアドレスにお送りします。

**申込及び
問い合わせ先** 三重県地域包括・在宅介護支援センター協議会事務局
TEL:059-228-0014 FAX:059-222-0305
Mail: m-hozai@miewel.or.jp
〒514-8552 津市桜橋2丁目131 三重県社会福祉協議会内