

## 令和6年度自主企画研修【社会福祉施設職員対象研修A-6】

## カスタマーハラスメント研修

～適切な対処法を学ぶ～

介護現場で働く職員は、利用者やその家族から過度な要求、身体的・精神的な暴力やハラスメントを受け、疲弊し、離職してしまうことがあります。本研修は、カスタマーハラスメントについて正しく理解し、現場での対応、事業所としての対策などを学び、職員が安心して働くことができる職場環境・労働環境を整えることを目的とします。



## 講師

介護福祉ライター 社会福祉士 宮下 公美子 氏

## &lt;講師紹介&gt;

支援現場でのハラスメント対策、認知症ケア、地域づくりなどを取材する介護福祉ライター。取材執筆活動と並行し、社会福祉士として、認知症がある高齢者の成年後見人、臨床心理士・公認心理師として、神経内科クリニックの心理士も務めている。

開催日 令和6年10月15日(火)

主催 社会福祉法人  
三重県社会福祉協議会

対象 県内老人福祉施設職員など

定員 100名

研修形式 ライブ配信(Zoom)

施設本部所属の方や  
管理職の方におすすめです受講料 三重県社会福祉協議会 会員施設:5,000円 / 非会員施設:10,000円  
※会員情報については本会までお問い合わせください。  
※受講決定後、入金期限までにお支払いいただく必要があります。受講料の支払いに関する詳細は受講決定通知に記載いたします。  
必ずご確認ください。

## 内容

時間	内容
13:00~13:25	入室開始(受付)
13:25~13:30	オリエンテーション
13:30~16:30	1. 支援現場のハラスメント ～基本的な考え方～ 2. ハラスメントとは何か 3. ハラスメント対策のポイント 4. 支援対象者を理解する 5. ハラスメントが起きてしまったら 6. グループワークで考えるハラスメント対応
16:30	閉会

【お問い合わせ】 〒514-8552 津市桜橋2丁目131  
(福)三重県社会福祉協議会 福祉育成支援課 社会福祉研修センター  
TEL:059-213-0533 / FAX:059-222-0305

## 令和6年度自主企画研修【社会福祉施設職員対象研修A-6】

# カスタマーハラスメント研修 ～適切な対処法を学ぶ～

### 申込方法

下記のいずれかの方法でお申込みください。

- ①HPに掲載している「受講申込書」に必要事項を記入し、FAXを送信する
  - ②WEB申込フォーム(<https://forms.gle/WTyUsrAcvpnd267g6>)に必要事項を入力する
- ※やむを得ない理由により1台の端末で複数人がZoomを使用する場合は、申込み時に**必ず**本会までご連絡ください。

### 申込み後の流れ

- ①申込み締切後、受講決定通知と請求書を郵送いたします。
  - ②入金期限までに受講料をお支払いください。
  - ③入金確認後、本会より配信招待URL・講義資料を送付いたします。
- ※本研修の講義資料は郵送での事前送付、配信招待URLはメールでの送付となります。

### 注意事項

- ・本研修はZoomを用いたオンラインでの動画配信研修となります。受講の際にZoomを使用できる機器および回線の準備が必要となりますので、研修開催日までに必ずご準備ください。
- ・複数人受講される場合は、受講される人数分のお申込みが必要となります。
- ・当日、グループワークを予定しているため、原則1台の端末で1人の視聴をお願いいたします。  
※やむを得ない理由により1台の端末で複数人がZoomを使用する場合でも、受講料は受講者の人数分のお支払いが必要となります。
- ・配信招待URLは本会メールアドレス【[kensyu@miewel.or.jp](mailto:kensyu@miewel.or.jp)】より送付いたします。研修開催日の2日前までにURLや講義資料が届かない場合は、本会までご連絡ください。
- ・受講決定通知が到着している場合でも、本会にて受講料の入金が確認できない場合は、配信招待URLや講義資料の送付はいたしかねますのでご注意ください。
- ・研修当日に視聴できなかった場合の受講料の返金はできかねますのでご了承ください。
- ・災害等により、研修会の開催を中止(延期)する場合があります。中止(延期)する場合は、開催日の前日17:00までに本会ホームページ (<https://www.miewel-1.com/>)のお知らせ欄に中止(延期)情報を掲載いたします。

**申込締切:9月24日(火) FAX:本会必着 WEB:16:00まで**