

WEB  
セミナー

神戸市介護サービス協会 令和6年度 第1回全体研修会

# 介護現場における カスタマーハラスメント対応

近年、カスタマーハラスメントが社会問題化しており、厚生労働省もカスタマーハラスメントから従業員を守る対策を企業に義務づける検討に入りました。顧客による理不尽な要求といっても業界ごとに内容は異なります。介護事業者の顧客は高齢者や認知症の方で対応に苦慮することも多く、また利用者家族からのハラスメント等もあり、介護現場特有の課題があります。

今回の研修会では、介護・福祉、および関連する医療業界におけるトラブル解決の専門家として活動する、「介護弁護士」である、弁護士法人おかげさまの外岡 潤弁護士に、具体的事例を交えて介護現場におけるカスタマーハラスメント対応についてご講演いただきます。



**日時：令和6年10月21日（月）14:00～15:30**

講演 **「介護現場におけるカスタマーハラスメント対応**

**～具体的事例を交えて～**」

講師：介護・福祉系弁護士法人おかげさま

代表・介護弁護士 **外岡 潤 氏**

## <講師プロフィール>

ホームヘルパー2級、ガイドヘルパー、レクリエーション介護士検定2級、保育士資格を保有。介護・福祉の業界におけるトラブル解決の専門家。介護・福祉の世界をこよなく愛し、現場の調和の空気を護ることを使命とする。解決法が確立されていない高齢者の転倒をはじめとする事故を、豊富な判例の知識と実務経験を駆使し代理交渉、アドバイスにより平和的に解決する。セミナーでは専門的な話を分かりやすく、楽しく説明することを得意とし、年間70件以上をこなす。特に独自の経験と論理に基づいた介護トラブルの回避に関するセミナーには定評がある。

講師への質問等、聞きたいことがある方は、申込フォームにご記入ください。

**開催方法：Zoomによるオンライン開催**

※オンラインによる受講が困難な方には、講演を視聴する会場も設置します。

※研修会当日、都合がつかない方のために、期間限定で（1ヶ月程度）YouTubeでアーカイブ配信します。

アーカイブで視聴を希望する方も申込フォームからお申込みください。

**参加費：無料**

**オンライン定員：300名 来場定員：40名（先着順）**

**お申込み：裏面の申込方法をご確認の上、申込フォームからお申込みください。**

**お願い** 今回のご案内は、同一住所地に複数の事業者がある場合には、代表して1部お届けしていますので、他の事業所の方々にもご回覧いただきますようお願いいたします。

## 研修会のお申込みから受講まで

①右の2次元バーコードを読み込むか、神戸市介護サービス協会ホームページ新着情報の研修・イベントから該当研修のページを開きます。

URL <https://www.kaigo-kobe.net>

②研修申込フォームに必要な事項を入力し、送信してください。

※同じメールアドレスで複数の申し込みはできません。事業所のメールアドレスなど、メールアドレスを共有されている場合は、代表の方がお申し込みください。

③申込フォームに入力した E-mailアドレス宛に、3分以内に登録完了メールが届きます。

※登録完了メールが届かない場合は、電話にてご連絡ください。

④研修の7日前までに入力した E-mailアドレス宛に、受講用ZoomID等をお送りします。

※ZoomIDが届かない場合は、事務局宛電話にてご連絡ください。

※代表の方がお申込みした場合は、受講者全員でメールの内容を共有してください。

※講義資料の事前配布がある場合は、ダウンロード用のURLをお送りします。

⑤セミナー当日、開始5分前までにZoomに参加して視聴してください。



## アーカイブ配信について

①研修会終了後、準備ができ次第、講演の内容をYouTubeの限定配信で視聴できるように準備します。

②視聴用のURL等は、研修会の申込フォームからお申込みいただいた方にお送りします。（研修会当日参加された方もアーカイブ配信を視聴できます。）

③アーカイブ配信の期間は約1ヶ月を予定していますので、期間内に視聴ください。

### ★WEB セミナーの申込は、下記記載内容を確認し、同意することを前提とします★

※WEB セミナーの参加にあたり、受講者の責任において、参加に必要なデバイス、利用環境、通信回線、その他を準備、管理するものとします。

※講義内容の録画・録音等は禁止します。

※ご利用されるデバイス、インターネットの通信状況等により、受講者がセミナーを視聴できなかった場合、主催者は責任を負いません。

※配信画面右上に「レコーディングしています」と表示される場合がありますが、配信内容及び Q&A、チャット等の記録を実施しており、受講者側環境の記録は行っていません。

## 会場に会場して参加される場合

●通信環境やデバイスの準備ができないなどWEBでの参加が難しい方用に、講演視聴用の会場を設けます。

（会場のスクリーン、スピーカー等を使用した視聴になります。）

会場：こうべ市民福祉交流センター 3階 301教室（右図）

●お申込みの参加方法を「会場に会場して参加」を選択してください。

●申込フォームからのお申し込みができない場合は、事務局宛お電話ください。

<申込・問い合わせ先>

## 神戸市介護サービス協会事務局

〒651-0086 神戸市中央区磯上通3-1-32

こうべ市民福祉交流センター 4階 神戸市社会福祉協議会内

電話 078-271-5326 Fax 078-271-5366

E-mail: [kaigo@with-kobe.or.jp](mailto:kaigo@with-kobe.or.jp) <https://www.kaigo-kobe.net>

