

《カスタマーハラスメント研修》

カスタマーハラスメントの対応に苦慮していませんか？近年、権利意識の変化等により利用者・家族からの業務範囲を超えた理不尽な要求や、暴力的な言動等のカスタマーハラスメントが増加しています。

本研修においては、カスタマーハラスメントの基礎知識をはじめ、介護支援専門員として現場で対応する際のスキル、組織として職員を守る対応について事例検討を交えながら学び、カスタマーハラスメントから自分・組織を守るための術を習得することを目的とし開催します。

日時 令和6年6月13日（木）《オンライン研修》
13:30～16:00 ※開会13:20～ (Zoom Live)

定員 100名

講師 ゆいと法律事務所 代表弁護士 石塚 慶如 氏



【プロフィール】2008年立命館大学法科大学院修了、2009年弁護士登録。
札幌総合法律事務所を経て2018年「ゆいと法律事務所」を設立し、代表弁護士に就任。
札幌市高齢者虐待防止ネットワーク運営委員、札幌市虐待対応専門職チーム、
札幌市弁護士会高齢者・障害者支援委員会委員長、（公社）北海道社会福祉士会監事

研修内容

- ・カスタマーハラスメントの基礎知識、
- ・「カスタマーハラスメント」と「クレーム」の違い
- ・カスタマーハラスメントの事例をもとにグループワーク...etc

受講対象

- ◆北海道介護支援専門員協会**会員**の方
- ◆北海道内の事業所に従事する介護支援専門員の方

受講料

会員 2,000円

※受講料振込方法については、お申込み後、別途メールにてお知らせいたします

申込期間

令和6年5月 1日（水）～
令和6年5月24日（金）

申込方法

当協会ホームページの研修案内ページにある申込フォームからお申込み下さい。
(<https://req.qubo.jp/do-kaigoshien/form/EaUiHcTa>)
※インターネットからのみの受付となります。お申込み後の自動返信メールの受信を必ず確認してください。



オンライン研修です。受講にあたっては以下の環境が必要です。

- ①パソコン（カメラ・マイク内蔵のもの）、タブレット等
- ②インターネット接続～有線または無線LAN
- ③Eメールでファイル等の送受信ができる ※データ通信料金は、受講者負担となります。

※Zoom Liveへの出席+アンケート提出が完了した受講者へは「研修修了証」を発行します。
(本研修は主任介護支援専門員更新要件の法定外研修に該当します)

問い合わせ先 北海道介護支援専門員協会 事務局

TEL 011-596-0392 (平日9時～17時) FAX 011-596-0394