

令和５年度 社会福祉施設等経営支援セミナー 第６回  
カスタマーハラスメント（介護ハラスメント）対応研修 開催要綱

1 目 的

今後も日本社会において、医療・福祉・介護・教育などに従事する「エッセンシャルワーカー」の存在は大変重要であり、職員の職場環境・労働環境を整えることが必要不可欠です。しかし近年、例えば介護現場では、利用者様やご家族等による介護職員への身体的暴力や精神的暴力、セクシャルハラスメントなどが発生していることが様々な調査で明らかとなっています。ハラスメント対応は職員の問題ではなく、組織全体の問題です。職員が安心して働くことができるハラスメントのない労働環境を構築することが急務です。

2 日 時

令和５年１０月１８日（水）１０：００～１６：００  
（受付開始 ９：３０）

3 会 場

大分県総合社会福祉会館 ４階 大ホール  
大分市大津町２－１－４１ ０９７－５５８－０３００

4 対象者

新人職員、若手職員、中堅職員、管理職等

5 参加費

大分県社会福祉協議会会員施設 一人 ４，０００円  
〃 非会員施設 一人 ６，０００円  
※お釣りのないようにご準備ください。

6 日 程

| 9:30 |        | 10:00  |        | 12:00  |        | 13:00  |        | 16:00  |        |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|      | 受<br>付 | 開<br>会 | 講<br>義 | 演<br>習 | 昼<br>食 | 休<br>憩 | 講<br>義 | 演<br>習 | 閉<br>会 |

7 内 容

（１）ねらい

- ①カスタマーハラスメント（介護ハラスメント）の基本を理解し、事例研究によって愚痴的な内容を学びます。
- ②チェックシートを活用し、組織としての対処法及び職員としての対処法を確認します。

（２）講師

別添「令和５年度社会福祉施設等経営支援セミナー講師一覧」参照

### (3) カリキュラム

10:00 開会・オリエンテーション

講義 研修の目的と進め方の共有

#### ①カスタマーハラスメントの基礎

- ・介護ハラスメントの理解
- ・ハラスメントの種類と特徴
- ・セクシュアルハラスメントについて

#### ②ハラスメントの事例研究

- ・現場でのハラスメントの実態
- ・ハラスメントによる職員への影響

#### ③ハラスメントの予防

- ・チェックシートの活用
- ・具体的な予防法
- ・予防・不満・苦情等に関する初期対応

#### ④ハラスメントの対処

- ・組織（施設・事業所）としての対処法
- ・基本的な取り組み
- ・法的措置も考慮する
- ・職員にできること

#### ⑤まとめ

16:00 閉会

## 8 参加申込

- (1) 別紙申込書に必要事項を記入のうえ、10月4日（水）までに本会施設団体支援部あてFAXで申込みください。定員超過等参加不可の場合のみ連絡します。
- (2) 参加費は当日受付にて徴収します。また、当日会場で弁当500円（お茶なし）の予約を受付けていますので、希望者はお申込みください。

## 9 キャンセルについて

- (1) 当日のキャンセル・・・（連絡なしの場合）参加費の100%  
参加費の50%
  - (2) 7日から前日までのキャンセル・・・・・・ 参加費の20%
  - (3) 8日前までのキャンセル・・・・・・ 無料
- 但し、参加予定者や事業所に不測の事態が生じ、その理由がやむを得ないものであると認められる場合は、キャンセル料をいただきません。

## 10 その他

申込みにおける個人情報については、本研修の参加者名簿作成に利用し、それ以外の目的での使用及び第三者への開示、提供は行いません。