

介護サービス事業者 管理者 様

社会福祉法人北九州市福祉事業団  
北九州市社会福祉研修所  
所長 蓑田美紀  
(公印省略)

## 令和5年度 カスタマーハラスメント対策研修 (オンライン研修) 開催のお知らせ

時下、ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。  
また、当研修所の研修事業につきましては、何かとご配慮を賜り厚くお礼申し上げます。  
つきましては、「令和5年度 カスタマーハラスメント対策研修」を下記のとおり、Zoomによる「オンライン研修」で開催することにいたしましたので、ご案内します。  
ただし、感染症の拡大状況によっては本研修を延期・中止する場合がございます。

### 記

- 1 研修名 令和5年度 カスタマーハラスメント対策研修
- 2 開催要領 別紙のとおり
- 3 日 程 令和6年2月19日(月) 14:00~16:00
- 4 対象者 北九州市内の介護サービス事業所及び介護支援事業所の従事者
- 5 定 員 50名
- 6 受講料 1名につき1,000円  
1事業所で複数名申込の場合、お一人ずつお申し込みください。受講料は人数分発生しますので、ご注意ください。  
なお、研修終了後に「納付書(払込書)」を施設長または管理者宛に郵送いたしますので、納付期限までにお振込みください。
- 7 申込方法及び申込期限等
  - (1) **事前に申し込みが必要です。**「北九州市社会福祉研修所」ホームページの「介護サービス従事者研修」ページより、「カスタマーハラスメント対策研修」の「受講申込」(電子申請方式)から申込フォームにアクセスし、必要事項を入力のうえ送信してください。
  - (2) **「受講申込」の締切は、2月13日(火)までとします。**
  - (3) 電子システムの都合上、締切後の申込みはできません。
  - (4) 申込等の詳細については、別紙「**研修受講までの流れ**」を参考にしてください。
- 8 その他  
研修の延期や中止をする場合、北九州市社会福祉研修所 Web サイトの『お知らせページ』へ掲載しますので、ご確認ください。 URL <https://kitaq-sfk.jp/>  
ご不明な点がございましたら、当研修所へお問い合わせください。



# 令和5年度 カスタマーハラスメント対策研修（オンライン研修）開催要領

## 1 目的

介護現場におけるカスタマーハラスメントの実態と正しい理解、そしてカスタマーハラスメントへの対応方法を学ぶ

利用者やその家族からの暴言、暴力、セクハラ等のハラスメントについて、職場の対処方法や具体的な取組みについて学ぶ

## 2 対象者

北九州市内の介護サービス事業所及び介護支援事業所の従事者

## 3 日程

令和6年2月19日（月） 14：00～16：00

## 4 定員

50名

## 5 科目

日程 時間	2月19日（月）
14：00	開講式
	<b>「カスタマーハラスメント対策研修」</b> <b>～利用者や家族からのハラスメントの対処方法～</b> （講師）北九州市社会福祉研修所 研修・企画指導監 新川 泰則 （社会福祉士、心理カウンセラー他）
16：00	閉講式

※ 研修内容は、講師の都合で変更になる場合があります。

※ **受講料は、研修終了後に「納付書（払込書）」を施設長または管理者宛に郵送いたしますので、納付期限までにお振込みください。**

※ 修了証書の発行はいたしません。

※ 開催要領等は、ホームページからダウンロードできます。

\* ご不明な点がございましたら、当研修所へお問い合わせください。

－ お問い合わせ先 －

〒804-0067 戸畑区汐井町1番6号 ウェルとばた8階 北九州市社会福祉研修所  
電話：(093) 873-7655 （担当 渡邊・新川）

## 研修受講までの流れ（カスタマーハラスメント対策研修）

受講申込  
締切

2月13日  
(火)

- ① 「お申込み」  
北九州市社会福祉研修所のホームページの該当研修欄にある「受講申込」の電子申請様式をクリックして、必要事項を入力し送信してください。  
ただし、フォームには、登録メールアドレス欄がありますので、**半角英数字で間違いのないように記入してください。**（事業所内で複数の参加希望の場合は、同じアドレスからの受講申込みも可能です。）
- ② 受講受付について  
**送信ボタンをクリックすると、Googleフォームより申込みを受信した確認メールが、申込者の登録メールアドレス宛てに自動送信されます。迷惑メールとして振り分けられる場合もありますのでご確認ください。**  
Googleフォームからメールが届かない場合は、登録メールアドレスの入力ミスが原因です。（例：半角英数字になっていない、i・l・nなどが重複して入力されている、半角スペースが入っているなど）  
または、**事業所でお使いのパソコン上にあるメールソフト（セキュリティの設定上）によっては届かない場合があります。**

受講決定  
通知

申込締切後に、「受講決定通知書」を申込時のメールアドレス宛てに送ります。

研修の受講  
方法等について

- ① Zoomの必要な知識やパソコンの設定方法等については、「受講決定通知書」でお知らせします。
- ② Zoomによるオンライン研修の受講のために、必要な情報等（例：Zoomの招待用URLやミーティングID、パスワード等）は、「受講決定通知書」でお知らせします。

レジュメや  
資料等の事前  
ダウンロード

- ① オンライン研修で使用するレジュメや資料等は、北九州市社会福祉研修所のホームページの該当研修欄からダウンロードしてください。
- ② 研修レジュメのダウンロード用パスワードやダウンロードできる時期については、「受講決定通知書」に記載しています。

アンケート  
について

研修終了後に、「アンケート」欄から「理解度アンケート」をクリックして、入力後に送信ボタンを押してください。ご協力をお願いします。

受講料の  
お支払い  
について

研修終了後に、受講料支払いの「納付書」を郵送いたしますので、納付期限までにお振込みください。

### ■ ご注意いただくこと

- ・ ZoomのURL等の情報、研修資料の複製や拡散等の二次使用、研修内容の録画・撮影は、一切禁止しています。
- ・ インターネット等の通信料、本研修で使用する資料の印刷（HPより事前ダウンロード）等、受講にかかる費用は受講者の負担になります。
- ・ 研修当日の受講者側による通信環境のトラブルがあった場合、当研修所では関知しません。
- ・ 受講者名簿と当日の受講者氏名を照合し、受講状況を確認していますので、原則として1台のパソコンで複数名がまとめて受講することはできません。
- ・ 記録のため、研修内容を当研修所で録音させていただきます。