

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 蓼田 美紀
(公印省略)

令和6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6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6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7月30日(火) 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 70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。受講料は人数が発生しますので、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、7月23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://kitag-sfk.jp/](https://kitag-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。



連絡先：TEL 873-7655・FAX 873-7656 (担当：宮崎・福田・沖川)

令和6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、職場の対処方法や重要事項説明書等の見直しについて学ぶ

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7月30日（火） 14：00～16：00

4 定員

70名

5 科目

日程 時間	7月30日（火）
14：00	開 講 式
	「 カスタマーハラスメント対策研修 」 ～利用者や家族からのハラスメントの対処方法～ (講師) 元 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 宮崎・福田・沖川)

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

7月23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、パスコード等）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、受講状況の確認を行います。**
また、研修中にグループワークを行いますので、1人1台のパソコンで受講してください（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）。
- **グループワークを行いますので、カメラ・マイク機能付き（外付けも可）のパソコンをご準備ください。**
- **受講中は顔を映してください（ビデオをオンにする）。**