

《企画研修：意思決定支援》

# あなたもカスタマーハラスメントで 困っていませんか？

～カスハラを理解し、利用者・家族の意思尊重だけでなく自らの心と体を守り  
良い支援へつなげる方法を一緒に考えましょう～



『カスタマーハラスメント』という言葉は世間でも浸透し認識されるようになりました。

しかし、それはいったいどんなもので、どう対応するのがよいのでしょうか。ともすれば「個人の責任」にされたり「辛抱する」などし、支援者が疲弊し離職することにもなりかねません。

今回はカスタマーハラスメントを理解し、具体的にだれがどう対応すればよいかを、意思決定支援を踏まえ皆さまと共に考え、ヒントを得ていただければと、この研修を企画しています。

事例も交えながら、互いにディスカッションする機会もあります。ぜひご参加お待ちしております。

## 上林里佳（かんばやし・りか）

上林里佳社会福祉士事務所代表。日本意思決定支援推進機構理事。成年後見人。社会福祉士、精神保健福祉士、介護福祉士、介護支援専門員、証券外務員。元証券会社・元地域包括支援センター職員。「認知症高齢者の意思決定支援」「認知症高齢者対応実践編」「シニア層の健康と医療」「成年後見人」「高齢者虐待対応」等の講演を行う。「認知症の人にやさしい金融ガイド～多職種連携から高齢者への対応を学ぶ」等、共著多数。NHKおはよう日本「おはBIZ」にも出演、Financial Times、Nikkei Asia、ロイター、朝日、他多数の新聞にも活動掲載あり。

開催日時：2024年7月6日（土）午前10時～12時

入室開始：9時45分～

開催方法：オンライン研修（ZOOM）

参加費：京都社会福祉士会会員1,100円、会員外2,200円

申込締切：2024年6月24日（月）

申込方法：裏面に記載

**申込み方法** 下記①～⑥の事項を記載し、京都社会福祉士会にメールでお送りください。

京都社会福祉士会 E-MAIL : cswkyoto@mediawars.ne.jp

- ① 研修タイトル
- ② お名前
- ③ 連絡先電話番号（当日に連絡のとれる電話番号）
- ④ zoom招待等のメール送信先アドレス
- ⑤ 京都社会福祉士会（会員 / 会員外）  
★会員：会員番号を記載ください      ★会員外：所属団体を記載ください
- ⑥ オンライン参加注意事項の同意の有無  
※下記の注意事項を確認のうえ、「有」と記載ください

締切り：6月24日（月）

※ZOOMミーティングURLは7月2日にご指定のアドレスにお送りします。  
届かない場合は、7月4日までに京都社会福祉士会事務局にご連絡ください。

**参加費のお支払方法** 下記口座にお振込みください

京都社会福祉士会会員：1,100円（内消費税100円）

会員以外：2,200円（内消費税200円）

京都銀行 府庁前支店 普通口座

口座番号 4089167

口座名義人 一般社団法人京都社会福祉士会 会長 長澤哲也

※振込手数料はご負担ください

※振込後の返金是对应いたしかねます

締切り：6月28日（金）

**事前アンケート**

URLもしくはQRコードからアンケートに回答ください

<https://forms.gle/EM3BqvahBiG2RTi8>



アンケート締切り：6月25日（火）

**オンライン参加注意事項**

「オンラインZoom研修」参加にあたり、下記の事項をご確認ください

I. 守秘義務について

- I-① 講義内で使用する資料・電子ファイルの転用は禁止します
- I-② 講義内容を録画・録音は禁止します
- I-③ 受講にあたり知り得た個人情報等について、第三者に漏洩することは禁止します
- I-④ I-③の守秘義務は研修終了後も継続します
- I-⑤ 受講場所は、研修等に集中でき他者に情報が漏れることのない環境を確保してください（大勢が業務をしている執務室やカフェなどの受講は禁止します）

II. 受講環境及び保障について

- II-① 受講に必要なデバイスなどの設備一式や十分な帯域とセキュリティが確保されたネットワーク環境を確保し、使用してください（フリーWi-Fiなど暗号化されていないネットワークは使用しないでください）
- II-② 受講中のZoom操作については、当日の研修担当者の指示に従ってください