

# ハラスメント

## 対策研修

参加費  
無料

ご利用者やその家族から「ハラスメント？」と感じる行為を受けたことはありませんか？

昨今増加するカスタマーハラスメントにどう対処したらよいか、介護業界に詳しい弁護士講師から分かりやすく解説します。



埼玉県マスコット「コバトン」

### 訪問系 サービス向け

## 訪問サービス従事者のためのハラスメント対策

ハイブリッド開催  
(ZOOM 同時配信)

単独で訪問することも多い訪問サービスの介護は、利用者やその家族の生活空間の中で距離感も近く、ハラスメントを受けやすい環境と言えます。ハラスメントを受けたときに「これはハラスメント?」「どのように対応すべき?」など、とっさの判断に迷ってしまう場面でも身を守るポイントや予防策などを学びます。

7/26 (金)  
13:30~15:30

会場 埼玉会館 7A 会議室 さいたま市浦和区高砂 3-1-4 (定員 30 名)

- 研修内容
- ハラスメントの判断
  - 事例に基づくハラスメントの対応方法
  - 発生状況の報告の仕方、報告を受けた時の対応
  - 埼玉県介護従事者の安全確保対策の活用について

講師 戸谷 由布子

TTS 法律会計事務所  
弁護士・博士(医学)・公衆衛生学修士



家族の難治性疾患の罹患・介護をきっかけに事務所を独立。弁護士業務の傍ら医療系大学院に進学(公衆衛生学を専攻)。現在は、医療系の大学・大学院において講義もを行い、弁護士業務を通して得たトラブル対応・予防の基本をわかりやすく解説することをモットーとする。ほか、介護施設事業会社の役員も務める。

### 入所・通所系 サービス向け

## カスタマーハラスメントの予防と対処

ハイブリッド開催  
(ZOOM 同時配信)

利用者やその家族からの不当な要求が近年問題視される中、どこまで応える必要があるか、適切に対応するためにカスタマーハラスメントについて改めて確認します。カスタマーハラスメントの予防から初期対応方法、さらには行政へのエスカレーションなど法律の専門家から学びます。

10/4 (金)  
13:30~15:30

会場 埼玉会館 3C 会議室 さいたま市浦和区高砂 3-1-4 (定員 30 名)

- 研修内容
- カスタマーハラスメントの基礎知識を身につける(予防)
  - 悪質なクレームや不当な要求の事例について
  - 法律の専門家からみた対処方法
  - 埼玉県介護従事者の安全確保対策の活用について

講師 外岡 潤

弁護士法人おかげさま 代表  
弁護士



介護・福祉の現場におけるトラブル解決の専門家。介護、福祉の世界をこよなく愛し、現場の調和の空気を守ることを使命とする。ハラスメント対策をはじめ、法の専門家としての立場から語る具体的事例を用いたわかりやすく説得力のあるセミナーに定評がある(登壇実績多数)著書に「弁護士が教える介護トラブル解決法」など多数。

本研修は埼玉県介護職員しっかり応援プロジェクトの一環です。県内に所在する介護保険サービス提供事業者の方はどなたでも受講いただけます。

介護職員しっかり  
応援プロジェクト

埼玉県

令和6年度埼玉県介護職員キャリアアップ研修事業

詳しくはこちら ▶



主催：埼玉県福祉部高齢者福祉課

<https://kaigo-next.pref.saitama.lg.jp/training-career.php>  
お申し込み・お問い合わせの際は裏面をご覧ください

