

Zoomによる
オンライン研修

令和5年度社会福祉施設職員共通研修

カスタマーハラスメント 対応研修

社会福祉施設における理不尽なクレームや迷惑行為について
介護・福祉の現場のトラブル等の解決代行に特化した弁護士から
ケースごとの法的な対応を学びます。



<内容>

- 不当要求とは？
- カスハラの見分け方
- カスハラへの法的対処
- 証拠化・記録化の重要性
- ケースごとの不当要求への対応

日時 令和5年9月26日(火) 14:00~16:30

対象 社会福祉施設職員の方

講師 外岡 潤 氏
(介護福祉系弁護士法人おかげさま 代表弁護士)



受講料 3,000円(事前振込)

定員 60名

締切 令和5年9月11日(月)
※締切後のお申し込みについては、お問い合わせください。

申込方法 市民福祉大学ホームページよりお申し込みください。
(<https://www.shiminfukushidaigaku.jp>)
※お知らせいただいた個人情報は研修にかかる事務以外には使用いたしません。

資料 研修前日までに、申込時にお知らせいただいたアドレスへメール送付いたします。

※必ず裏面もご確認ください！

オンライン受講の環境が整っていない方は、配信会場(こうべ市民福祉交流センター)にてご受講も可能ですので、事前に市民福祉大学へご相談ください。

主催:社会福祉法人神戸市社会福祉協議会 市民福祉大学

申込前にご確認ください

■ご準備いただきたいもの

(1)Zoomが使用できる環境

- ① インターネット環境(有線LAN環境下での受講を推奨)※目安:3時間研修で約2.5GBデータ消費
- ② 研修受講に適した環境 (個室や会議室など可能な限り受講生以外の声が入らない環境)

(2)機 材

- ① ZoomアプリをインストールしたPC(Zoomアプリ・OSは最新版に更新。)※Zoomアプリは“ミーティング用Zoomクライアント”(https://zoom.us/download)からダウンロード可能。※対応OSは次のサイトでご確認ください。(https://support.zoom.us/hc/ja/articles/201362023)※タブレット可(PCでの受講、1名につき1台の端末での受講を推奨。)
- ② Webカメラ(PC内蔵であれば不要。)
- ③ イヤホンもしくはヘッドセット(マイク付きヘッドセットを推奨。)
- ④ マイク(PC内蔵・Webカメラ内蔵・ヘッドセットがあれば不要。)

■留意事項

(1)研修の録音、録画、撮影、研修で使用する資料や電子ファイルの無断転用は固く禁止します。

(2)システムのトラブル、切断、画像・音声の乱れ等で受講できない場合があります。

その場合でも再配信はいたしませんので、予めご了承ください。

(3)お申し込みされた方のみ研修を受講いただけます。

※同施設より複数名の受講を希望される場合は、必ず1名ずつお申し込みください。

■当日までの流れ

(1)申込

- ① 市民福祉大学ホームページより申し込み
- ② 申込締切後、受講決定通知と共に振込用紙を郵送します。期日までに受講料をお支払いください。
- ③ 「研修当日用URL・ID・パスワード」をご登録いただいたメールアドレスにお知らせします。

(2)接続テスト【9月19日(火)14:00～15:00】※任意参加。入退室自由。

事務局よりメール送付する「マニュアル」をご確認の上、「URL・ID・パスワード」よりご参加ください。

※Zoomアプリの使用、当日と同様の受講環境を推奨。

※Zoom社のWebサイトでも接続テストが可能。(https://zoom.us/test)

(3)資料の印刷【研修開催の1週間前～3日前頃】

- ①「研修当日用ZoomミーティングURL・ID・パスワード」、「当日の資料」をメール送付します。
- ②「当日の資料」については、研修当日までに印刷の上、お手元にご準備をお願いします。

(4)当日

- ①研修開始30分前から5分前までに「研修当日用URL・ID、パスワード」よりご参加ください。
- ②事務局が入室を許可するまでしばらくお待ちください。
- ③アカウントの表示名にて出席確認を行います。受講者名と異なる場合、表示名の変更をお願いします。

【主催・お問い合わせ】

社会福祉法人 神戸市社会福祉協議会 市民福祉大学

〒651-0086 神戸市中央区磯上通3-1-32 こうべ市民福祉交流センター内

TEL:(078)271-5300 FAX:(078)271-5365 E-mail:daigaku@with-kobe.or.jp

