

カスタマーハラスメント対策研修会

～利用者様やご家族とより良い関係を築きながら、安心して働ける環境を維持するために～

近年、介護現場におけるカスタマーハラスメントが増加しており、職員の心身に大きな負担を与えています。本研修会では、通所介護施設等の職員が直面する可能性のある具体的な事例を基に、ハラスメントの定義、影響、そして適切な対応方法を学びます。利用者様やご家族との信頼関係を損なうことなく、職員自身を守るための知識とスキルを習得し、より安心して質の高い介護サービスを提供できる環境づくりを目指しましょう。

■日 時■ 令和7年7月17日（木） 10:00～15:00（受付 9:30～）

■会 場■ 岡山県生涯学習センター 情報・創作棟 2階 大研修室（岡山市北区伊島町 3-1-1）

■主 催■ 岡山県老人福祉施設協議会 デイサービスセンター部会

■定 員■ 50 名

■参加費■ 会員施設・事業所…無料 / 非会員…お一人 10,000 円

■対 象■ 高齢者福祉施設・事業所の管理者、相談員、苦情受付対応責任者、テーマに関心のある職員（デイサービス事業所以外の施設職員も対象とさせていただきます）

■内容(予定)■ 高齢者福祉施設・事業所におけるカスタマーハラスメントの特徴やその対策について、事例も踏まえながら講義・演習をとおして学ぶ。（12:00～13:00 昼食休憩）

■講 師■ 弁護士法人おかげさま 代表弁護士 外岡 潤 氏



◇ 講師のご紹介 ◇

「おかげさま」は日本初の介護・福祉系トラブル解決に特化した事務所を標榜する法律事務所として発足。外岡先生は「和の弁護士」として、トラブルを対話によりできる限り平和的に解決し、またセミナー等で予防策を現場に伝えられています。

セミナーでは専門的な話を分かりやすく、楽しく説明することを得意され、その数は年間50件以上。特に独自の経験と論理に基づいた介護トラブルの回避に関するセミナー等が好評です。

■申し込み■

令和7年7月10日（木）までに、専用の申し込みフォームからお申し込みください。

申込フォーム URL : <https://forms.gle/pv488d3FMK8zUyrXA>
（右記 QR コードからもフォームにアクセスできます）



※お申込み時に記載・入力された情報は、運営管理の目的のみに利用させていただきます。

■その他■

- ・ 当日資料については、前日までにメールにてデータをお送りしますので、各自プリントアウトのうえ、ご持参いただきますようお願いいたします。
- ・ 昼食の販売はございませんので、各自でご用意ください。会場内での飲食は可能です。また、会場の岡山県生涯学習センター内に喫茶店もございます。
- ・ 会場について
 - 会場駐車場は収容台数に限りがございますので、ご注意ください。
 - バス利用の場合
岡電バス JR 岡山駅西口から中央病院線「京山入口」下車 徒歩 8 分（所要時間約 13 分）
 - 正門（駐車場）から、大研修室がある情報・創作棟まで徒歩 5 分程度かかります



(岡山県生涯学習センターHP より <https://www.pal.pref.okayama.jp/>)

■問い合わせ・申し込み先■

岡山県老人福祉施設協議会事務局（岡山県社会福祉協議会 地域福祉部内）担当：三宅

〒700-0807 岡山市北区南方 2 丁目 13-1 きらめきプラザ 3 階

TEL：086-226-3529 FAX：086-227-3566 E-Mail：miyake@fukushiokayama.or.jp