

町田・安心して暮らせるまちづくり
プロジェクト推進協議会委員 各位

町田・安心して暮らせるまちづくり
プロジェクト推進協議会
会長 川 村 益 彦

第18回多職種連携研修会開催について（お知らせ）

日頃から、本会の運営にご理解とご協力を賜り、誠にありがとうございます。

さて、表記の件につきまして、本会では多職種連携をより推進するために、第18回多職種連携研修会を別紙のとおり開催する運びとなりました。

本研修会はZOOMによるオンライン開催となります。受講は先着500端末までの事前申込制です。申込みについては下記Googleフォームへのアクセスをお願いします。詳細につきましては、別紙をご参照ください。

申込締切：2022年8月17日（水）

申込方法：下記URLまたは右のQRコードよりお申込みください。

<https://forms.gle/7t8VNKM478ZfjXpVA>



（注意事項）

・申込みいただくと、ご記入いただいたメールアドレス宛に確認用のメールが届きますので必ずご確認ください。メールが届かない場合は、下記事務局へ8月24日（水）までにご連絡をお願いします。

・ZOOMのURL、研修資料等、研修に必要な事項は8月19日（金）以降に改めてご連絡いたします。

お問い合わせ先

一般社団法人町田市介護サービスネットワーク

町田市介護人材開発センター 事務局担当 石原・宮本

電話 042-860-6071 FAX 042-860-6073

【別紙】

町田・安心して暮らせるまちづくりプロジェクト
第 18 回 多職種連携研修会
開催要項

1 研修会内容

- (1) 日 時 2022年8月27日(土) 14:00～16:00
- (2) 会 場 ZOOMによるオンライン配信
- (3) 対象者 医療・介護福祉従事者、行政職員
- (4) 定 員 先着 500 端末
- (5) 内 容 テーマ「医療・介護現場のカスタマーハラスメント対策
～自分の身を守り安心して継続支援を行うために～」
講演
 - ・法的観点による医療・介護現場におけるカスタマーハラスメント対策
 - ・医療・介護現場におけるカスタマーハラスメントの予防策及び対応事例※詳細は次ページのプログラム参照
- (6) 主 催 町田市医師会
町田・安心して暮らせるまちづくりプロジェクト推進協議会

第 18 回多職種連携研修会プログラム
『医療・介護現場の顧客ハラスメント対策
～自分の身を守り安心して継続支援を行うために～』

<プログラム>

内容	担当	時間
開会・事務連絡	町田市介護人材開発センター 石原 正義 氏	3 分
開会挨拶	町田・安心して暮らせるまちづくりプロジェクト 推進協議会 会長 川村 益彦 氏	3 分
講演① 【法的観点による医療・介護現場における顧客ハラスメント対策】	アルファパートナーズ法律事務所 弁護士 周 将煥 氏	40 分
講演② 【医療・介護現場における顧客ハラスメントの予防策及び対応事例】	株式会社 ウィ・キャン 代表取締役 濱川 博招 氏	40 分
質疑応答	周 将煥 氏 濱川 博招 氏	20 分
総評	町田市医師会 副会長 山下 弘一 氏	10 分
閉会挨拶	町田・安心して暮らせるまちづくりプロジェクト 推進協議会 副会長 齋藤 秀和 氏	3 分

総合司会：介護人材開発センター 石原 正義 氏

<講師プロフィール>

アルファパートナーズ法律事務所 弁護士 周 将煥 (しゅう しょうかん)

略歴

早稲田大学大学院法務研究科卒業。東京弁護士会に登録し、アルファパートナーズ法律事務所に入所。企業法務全般、医療法人を含む各種顧問先企業・法人からの日常的な法律相談への対応、株主総会及び取締役会並びに医療法上の社員総会及び理事会への指導・対応等、M&A (医療法人等含む。)、労働事件、一般民事事件、訴訟及び紛争解決等を主な業務としている。

株式会社ウィ・キャン 代表取締役 濱川 博招 (はまかわ ひろあき)

略歴

顧客満足度向上、クレーム対応のスペシャリストとして、医療機関、介護施設、サービス業などの実績を上げ、実践的なコンサルティング業務を実施している。また、顧客満足、クレーム対応、人材育成等の講演、研修、執筆を行っている。現在、医師会様の会員向けの相談コールセンター等の事業を展開している。
主な著書に「結局、病院のクレームは最初の1分で決まる」「困ったスタッフが変わる看護師長のコーチング・スキル」他ばる出版、「病院経営が驚くほど変わる8つのステップ」ダイヤモンド社、「ナビトレ教え方UP力！誰も教えてくれなかった！新人・後輩ナースを教える技術」メディカ出版など。