

2023年10月27日開催予定

**町田市患者や利用者等からの
ハラスメント相談窓口事業の
研修会実施について**

ハラスメント相談窓口 の相談実績について

相談件数（9月末時点）：合計6件

【相談方法内訳】

電話相談件数：5件

メール相談件数：1件

【相談種別内訳】

精神的：4件

セクシャルハラスメント：1件

その他：1件

【相談者内訳】

高齢者支援センター：5件

医師会：1件

ハラスメント相談窓口 の相談内容について

相談内容

- サービス利用者から手を挙げる等の暴力及び利用者家族から「訴える」等の苦情を受けたことに関する相談
- ヘルパーへの暴言及び何度もヘルパーに交代要求をする利用者に関する相談
- 威圧的、高圧的な態度で大声で怒鳴り、不満を言う利用者家族に関する相談
- サービス利用者から身体を触れられたセクシャルハラスメントに関する相談
- ミスの謝罪につけこんだ、患者からの過度な要求に関する相談
- 難病患者家族からの度重なる苦情および過度な要求に関する相談（メール）

* 研修の目的 *

在宅療養に携わる中で、自分を護るための法律的な知識や、ハラスメント被害を受けないための患者・利用者との向き合い方を学び、カスタマーハラスメントをはじめとする患者・利用者やその家族とのトラブルへの対応能力向上を目的とする。

- ①自分自身を護る為の法律的な知識やその活用ノウハウを提供すること
- ②患者や利用者からハラスメント被害を受けない為、如何に患者や利用者
と向き合うか

以上の2点をテーマに研修を行い、トラブルへの対応能力を向上させる。
また、『町田市 患者や利用者等からのハラスメント相談窓口』をよく知ってもらい、積極的に活用いただき、医療・介護の現場で働く専門職が
トラブルに巻き込まれない環境を整え、安心して暮らせる町田を創造する
サポートとする。

* 研修会 概要 *

- (1) 開催日時 2023年10月27日（金）
18：30～20：30
- (2) 会場 町田市役所3階 3-2、3-3会議室
- (3) 定員 50名
- (4) テーマ

安心して医療・介護の仕事を続けるために

～ハラスメントから自分・現場を守る～

* 講演内容 *

講演①

『医療、介護、福祉等の分野における利用者からの
ハラスメントとその対応』

アルファパートナーズ法律事務所 弁護士 周 将煥 氏
(東京弁護士会所属)

講演②

『ハラスメント被害にあわないために
～事例から身につける対応術～』

(株)ウィ・キャン 代表取締役 濱川 博招 氏

個別相談会

(株)ウィ・キャンの相談員による個別相談 (1件あたり5分程度。)

チラシ

7

安心して医療・介護の仕事をするために
～ハラスメントから自分・現場を守る～

研修日 2023年10月27日(金) 18:30～20:30

(受付開始時間:18:00～)

開催場所 町田市役所3階3-2、3-3会議室

(町田市森野2-2-22)

※市庁舎南入口(線路側)からお入りください

対象者 医療・介護福祉従事者、行政職員

| | |
|------------------------|--|
| 講演1 18:30 - 19:15 | 『医療、介護、福祉等の分野における利用者からのハラスメントとその対応』 アルファパートナーズ法律事務所 弁護士 周 将煥 (東京弁護士会所属) |
| 講演2 19:15 - 20:00 | 『ハラスメント被害にあわないために ～事例から身につける対応術～』 株式会社 ウィ・キャン 代表取締役 濱川 博招 |
| 個別相談会 20:00 - 20:30 | 当日先着順。1件5分 患者や利用者等からのハラスメント相談窓口の相談員2名が、 ご相談に対応致します(回答しきれないケースは、相談 センターで引き続きフォローいたします) |

申込〆切 2023年10月20日(金)
※定員 先着50名様

参加費 無料

申し込み
下記URL、または右記QRコードよりお願いします
<https://forms.gle/FCUqVb7Eqn8uZP5X9>

※お申し込み後、10月23日(月)午後から受講案内メールを送付いたします。



お問い合わせ先 (受託事業者)株式会社ウィ・キャン 大石 (9:00～17:30、除く:土日祝)
TEL 03-6432-0080

主催 町田市高齢者支援課