

2024年11月18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**

* 背景 *

2023年4月から開始した「町田市患者や利用者等からのハラ
スメント相談窓口」では、窓口のアドバイスだけでは解決でき
ないことから、地元警察の協力を仰ぎ対処を促すケースがある。

しかし、医療機関や介護サービス事業所の職員から警察に相
談をすることについて、敷居が高いと感じている方が多く、警
察に対し、迅速な相談に至っていない現状がある。

さらに、どういった際にどのように警察に相談をしたら良い
かが分からないといった声も寄せられている。

必要な場面において警察に迅速に相談できるよう、相談が必
要な場面や適切な相談方法を習得し、警察に相談することへの
障壁をなくすことが求められている。

* 研修の目的 *

医療機関または介護サービス事業所の職員が安心して業務を行うことができる環境を整えるため、以下の2つを目的とした研修会を実施する。

- ① 警察との連携によって早期解決した好事例や、警察へ相談すべき事例について学び、今後、必要な場面において迅速に警察に相談するための知識を習得する。
- ② 町田警察への相談方法や相談するにあたり準備しておくこと等について学び、有事の際に迅速に対応してもらうための体制構築を図る。

* 研修会 概要 *

(1) 開催日時 2024年11月18日(月)

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

医療・介護現場でのクレーム（不当要求）等に関するトラブルの対応策・未然防止策を学ぶ

～警察に対する相談要領や警察の対応内容を学び、トラブル対応能力向上を図る～

* 内容 *

- 講演①『(1) 患者・利用者からのクレーム等に関する傾向
(2) ウィ・キャンの相談窓口で対応できる範囲について
(3) 警察との連携による好事例について』

(株)ウィ・キャン：代表取締役 濱川 博招 氏

- 講演②『弁護士による、クレーム（不当要求）等に対する法的な考え方（仮）』

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③ 町田警察署からの講義

警視庁町田警察署生活安全課相談係：警部補 浅沼 誠 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15分程度。）

* チラシ *

6

医療・介護現場でのクレーム(不当要求)等に関するトラブルの対応策・未然防止策を学ぶ

警察に対する相談要領や警察の対応内容を学び、トラブル対応能力の向上を図る

開催日 2024年11月18日(月) 18:30~20:30
受付開始18:00~
開催場所 町田市役所 3階 (3-2、3-3会議室)
※市庁舎南入口(線路側)からお入りください
対象者 町田・安心して暮らせるまちづくりプロジェクトに参加している医療・介護福祉従事者、行政職員

講演1 18:35 - 19:05	■患者、利用者からのクレーム等に関する傾向 ■ウィ・キャンの相談窓口で対応できる範囲について ■警察との連携による好事例について 株式会社ウィ・キャン 代表取締役 濱川 博招 氏
講演2 19:05 - 19:35	『弁護士による、クレーム(不当要求)等に対する法的な考え方』(仮) 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3 19:35 - 19:55	町田警察署からの講義 警視庁町田警察署 生活安全課 生活安全相談係長 警部補 浅沼 誠 氏
個別相談会 20:00 - 20:30	当日先着順、1件15分(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 2024年11月11日(月)
※定員 先着50名様

参加費 無料

下記URL、または右記QRコードよりお申込みください

※お申し込み後、11月12日(火) 午後より受講案内メールを送付いたします

<https://forms.gle/9htqmUpEwWxcwQf5A>

お問い合わせ先 (受託事業者)株式会社ウィ・キャン
TEL03-6432-0080
主催 町田市高齢者支援課

